



องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม

รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม
อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใต้ใหญ่)

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2563 จัดทำขึ้นตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) ซึ่งเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบคำถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2563 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.60 อายุระหว่าง 41– 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 จบการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 35.60 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 40.70

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 37.40 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 34.40 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 29.70 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.60 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.00 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 16.70 งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 16.20 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 13.30 และ งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็น ร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็น ร้อยละ 96.40 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (การขอความอนุเคราะห์รถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านอื่นๆ (การขอความอนุเคราะห์รถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็น ร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม ให้บริการในปีงบประมาณ 2563

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.15 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.20 และงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานบริการด้านอื่นๆ (การขอความอนุเคราะห์รถบรรทุกน้ำเพื่ออุปโภค) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการดี เป็นมิตร ทำงานเป็นขั้นตอน และไม่เลือกปฏิบัติให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจการบริการเก็บค่าภาษีเคลื่อนที่ ของอบต. นอกจากนี้ยังรวมถึงประทับใจในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของอบต. ที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพนม ปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การปรับปรุง/ซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน และควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนเพื่อความปลอดภัยของประชาชน นอกจากนี้ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่าควรมีการจัดเก็บค่าขยะให้เป็นประจำทุกเดือน สม่าเสมอ และควรเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บขยะ เพื่อการรักษาความสะอาด ที่สำคัญควรแก้ไขปัญหาลำเหมืองน้ำเสียของโรงงานลงในแหล่งน้ำสาธารณะ และต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่ที่ 4 ที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อีกประเด็นที่ประชาชนอยากให้หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงคือควรส่งเสริมการอาชีพของคนในชุมชนที่เป็นอาชีพเสริมจากการทำเกษตรกรรมเพื่อกระจายรายได้ให้กับคนในชุมชน