



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ
เรื่อง ประชาสัมพันธ์ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ ได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ จำนวน ๖ กระบวนงานบริการ ได้แก่ งานโยธา งานรายได้หรือภาษี งานสาธารณสุข งานการศึกษา งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานข้อมูลข่าวสาร โดยกำหนดตัวชี้วัด จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการสำรวจตลอดปีงบประมาณ นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ จึงขอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ จำนวน ๑๕๕ คน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๕.๔๗ และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๘๖.๙๔
 ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๘๒.๙๖
 ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๗.๙๓
 ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกระบวนการ ร้อยละ ๘๔.๐๔
- (ดังรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายอรุณศักดิ์ ชูแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ

อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา สุวรรณวิจิตร) (นายอรุณศักดิ์ ชูแก้ว)
คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ปฏิบัติหน้าที่แทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

โทรสาร. ๐๗๔-๓๑๗๖๙๘

24 n.b.b

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.39	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 โดยงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน เช่น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี เป็นต้น มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูแหะ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนั้น ผู้ให้บริการจะต้อง

มีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลภูหระ มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการ ใช้งาน นอกจากนี้ ควรมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลภูหระ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติในงานต่างๆ จะได้พัฒนาตนเองในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเร็วขึ้น