

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัด ข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งานบริการคือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการจัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงาน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 924 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผลการประเมินมีดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งทั้ง 4 งานบริการมีค่าคะแนนใกล้เคียงกันโดยงานบริการจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 รองลงมางานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.89 และงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ส่วนงานก่อสร้างและออกแบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) หรือคิดเป็นร้อยละ 87.81 ผลการศึกษาในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานบริการจัดการขยะผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 เมื่อพิจารณาด้านการประเมินพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.68 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.86 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.89 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.15 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.21 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60

3. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.62 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.97 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.84 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.30

4. งานก่อสร้างและออกแบบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับจาก พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.73 รองลงมาด้าน ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.94 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.18

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งาน บริการ คือ 1. งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานบริการ จัดการขยะ และ 4. งานก่อสร้างและออกแบบ พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.88 จากการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานบริการ ผลการประเมินมีความ สอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 4 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการบริการ งานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.1.2 ควรปรับปรุงการให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อกระจายเสียง เช่นวิทยุ โทรทัศน์ และหอกระจายข่าวในการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะ

1.2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานก่อสร้าง และออกแบบ

1.2.3 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์หรือให้ ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และ งานก่อสร้างและออกแบบ ควรให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.3.2 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็วในการบริการต่อผู้มารับบริการ

1.3.3 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานก่อสร้างและออกแบบควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานบริการด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานบริการจัดการขยะให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการในงานก่อสร้างและออกแบบ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ย เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมิน พบว่า งานก่อสร้างและออกแบบ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามเตี้ยจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป