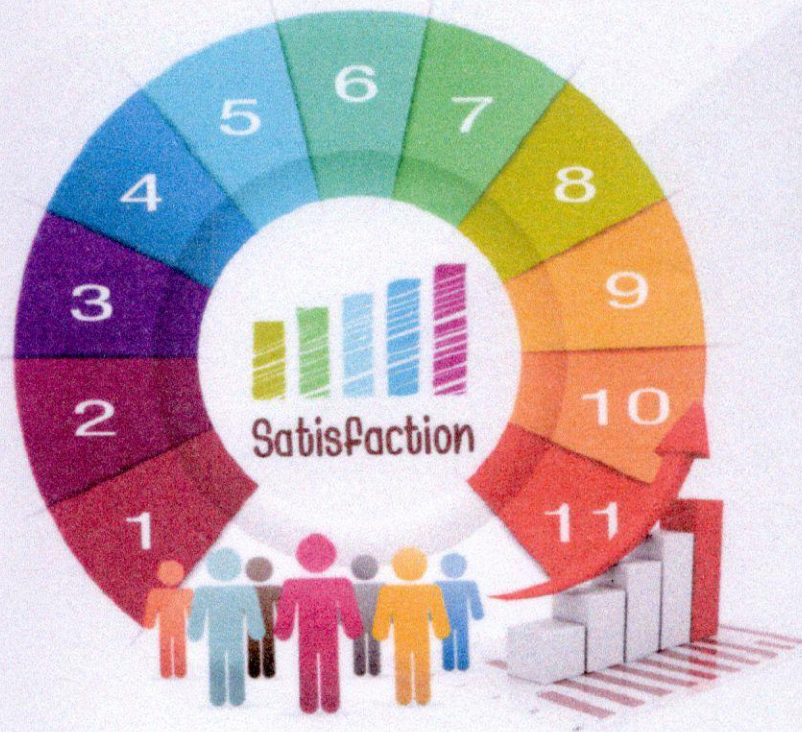




รายงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดย ศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร ต่อไป

สำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากร สูตรของยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 371 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 371 ชุด ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 371 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงาน 2) ด้านรายได้และภาษี 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานด้านการศึกษา 5) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร แบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้การหาค่าความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช **มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.35)** เมื่อพิจารณางานแต่ละด้านพบว่า งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.97) มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.57) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.29) งานด้านรายได้และภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.15) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.76) ตามลำดับ และมีผลการวิจัยแยกเป็นตอนดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 371 คน จากผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท งานด้านรายได้และภาษี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 63.34 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 และ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นหญิง 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 เป็นชาย 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70

ผู้มาขอรับบริการที่เข้ามาใช้บริการ มากที่สุดอายุ 31 -40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ อายุ 41 -50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.61 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.68 และอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 42.04 รองลงมา คือ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 และเป็นโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 มีน้อยที่สุด ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 มากที่สุด รองลงมา คืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60ต่ำกว่ามัธยม / ไม่ได้เรียน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32 น้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่ประกอบค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.99รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 รับราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 และว่างงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 69.27 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 ต่อมา 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 และสุดท้ายมากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สิ่งที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจมากที่สุด ในการมาใช้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.79 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ช่องทางการให้บริการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.13 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามด้านต่างๆ กับประเภทการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.57) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.83) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.65) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.44) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.77 (ร้อยละ 95.36) ตามลำดับ

งานด้านรายได้และภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.15) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.77 (ร้อยละ 95.48) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.05) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.57) ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ✓

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.29) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.43) มากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.33) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.05) ตามลำดับ



งานด้านการศึกษา

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.97) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.91) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.87) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.31) ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง

ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.76) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.56) มากที่สุด รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.05) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.73 (ร้อยละ 94.51) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 93.92) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากนคร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 371 ชุด ผู้สำรวจสามารถสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะดังกล่าวจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการพัฒนาระบบและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานบริการ ต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะงานด้านรายได้หรือภาษี ควรลดขั้นตอนในการชำระภาษีต่าง ๆ เช่น ผู้เสียภาษีสามารถสแกนจ่ายภาษีในใบแจ้งการเสียภาษีต่าง ๆ ได้ และสามารถพรีนใบเสร็จรับเงินได้ทันที

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน เพื่อจะทำให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ทั้งภายในและภายนอก สำนักงานให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ ควรออกแบบพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง รวมทั้งดูแลความสะอาดและภูมิทัศน์ให้เกิดความสวยงามเพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในอาคาร สถานที่ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก สำหรับประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนหลากหลายช่องทาง ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่าง ๆ เช่น Website Email Line Facebook เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น ช่องทางการแจ้งชำระภาษีต่าง ๆ ของทางการชำระภาษีต่าง ๆ ช่องทาง การลงทะเบียนเด็กแรกเกิด ช่องทางลงทะเบียนรับสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถ ดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด ค่าใช้จ่ายได้

5. ด้านอื่น ๆ

1. สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพ เรียบร้อย

ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ 2) มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง 3) มีการจัดบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา และผู้ป่วยและผู้พิการ โดยให้บริการถึงบ้าน

2. ด้านปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ได้แก่ 1) เรื่องน้ำประปา ควรมีการบริหารจัดการน้ำประปา มีสีขุ่น บางครั้งน้ำไม่ใสสะอาด ไม่สามารถนำมาบริโภคได้ และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเหนือจากภาระงานประจำเมื่อร้องขอ เช่น ขอให้ไปตัดต้นไม้ กิ่งไม้ ภายในบ้านเรือน 3) ควรมีเสียงตามสายทุกจุดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบล 4) ระยะเวลาในการขอก่อสร้างนานเกินไป (เจ้าหน้าที่น้อย)