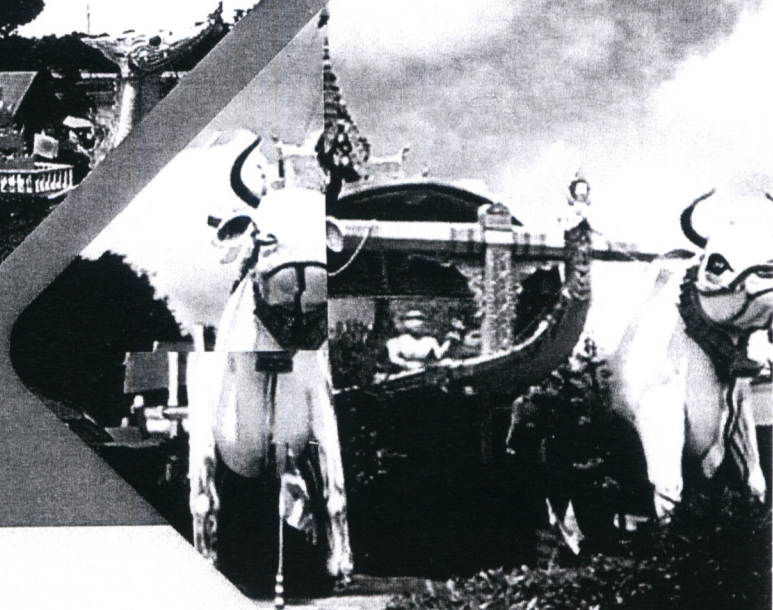




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา
อำเภออุซัน จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



จัดทำโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

AILAND CO.
สำหรับคุณ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านการศึกษา ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างของส่วนงานที่ขอรับการประเมิน จำนวน 200 คน เลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 67.50) ส่วนใหญ่อายุ 25-29 ปี (คิดเป็นร้อยละ 43.00) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 72.50) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 58.00) และประกอบอาชีพรับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 47.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 67.50)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน (คิดเป็นร้อยละ 25.00) งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็นร้อยละ 25.00) และงานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 25.00) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 57.00) มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 40.00) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 57.50) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 100.00) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 21.00)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.52) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.55) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (คิดเป็นร้อยละ 92.15) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.40) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 92.68)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการให้บริการมากขึ้น

งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนมากขึ้น

งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้นโยบายและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ
กระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อ
ต่อการเข้ารับบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ
ให้บริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้นโยบายและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอา
ใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการจัดเก็บภาษี 2) งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านการศึกษา ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 415 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน จะได้ตัวอย่าง จำนวน 200 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.50 เป็นเพศชาย จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 ส่วนใหญ่อายุ 25-29 ปี จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 18-24 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุ 30-39 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 50-59 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.00 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 และหม้าย จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.50 พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.00 รายได้มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 และรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานด้านการศึกษา จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 และจำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.50 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.00 และระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวมากที่สุด จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากผู้นำชุมชน จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.50 ทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.00 และทราบจากการติดประกาศต่าง ๆ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 93.52 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.55 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.15

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 93.52 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.68

เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.94$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 3.46$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ทุกครั้งที่เข้าร่วมประชุม มีน้ำดื่มและอาหารบริการ เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ด้านสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยบรรยากาศดี

ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ

5.2 อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะดำเนินงานอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.52 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่างานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ อาจเป็นเพราะการให้บริการ เป็นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millett, 1951) 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม มีมาตรฐานการบริการเหมือนกัน ทุกคนได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการที่ทันเวลา ตรงเวลา หรืออยู่ภายในเวลาที่กำหนดไว้ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งแล้วเสร็จ รวมทั้งมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ก้าวหน้า หรือหาช่องทางที่ทำให้งานบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ยังได้สรุปถึงความพึงพอใจในการรับบริการของบุคคลว่าเกิดจากการบริการในหลักการดังต่อไปนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ยึดประโยชน์ส่วนรวม 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ดำเนินการตามความพร้อมหรือความพอใจของผู้ให้บริการ 3) หลักความเสมอภาค การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่ากับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปใน

ลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.40 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้การบริการแก่ประชาชนอย่างเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และให้ความใส่ใจอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการจัดเก็บภาษี

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการให้บริการมากขึ้น

2. งานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนมากขึ้น

3. งานด้านสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้นโยบายและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

4. งานด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้นโยบายและสร้างความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น