



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 หรือร้อยละ 89.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 87.80 และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือร้อยละ 86.00 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนานศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.39	0.65	87.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.68	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.72	87.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.71	85.40	มาก
งานด้านการศึกษา	4.30	0.81	86.00	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.80	85.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.26	0.84	85.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.81	86.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	0.79	86.80	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.52	92.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.64	92.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน	4.54	0.65	90.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.56	93.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.82	88.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.69	89.20	มาก
รวม	4.53	0.62	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 87.80 และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 หรือร้อยละ 86.00 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสนมีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม

อยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้ หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 หรือร้อยละ 89.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น