



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุไธโรง อำเภอกงหรา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโรง อำเภอกงปิ่น จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 หรือร้อยละ 84.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 หรือร้อยละ 84.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 หรือร้อยละ 83.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 หรือร้อยละ 85.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หรือร้อยละ 82.00 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือร้อยละ 81.80 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา	4.29	0.70	85.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.65	86.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.20	0.76	84.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.70	87.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.69	85.60	มาก
งานด้านการศึกษา	4.10	0.53	82.00	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.50	81.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.07	0.51	81.40	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	0.54	82.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.55	82.40	มาก
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.09	0.55	81.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.04	0.52	80.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.09	0.61	81.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	0.54	82.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.54	82.40	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.38	0.56	87.60	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.57	86.80	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.61	86.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.54	87.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.55	89.40	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.22	0.62	84.40	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.64	84.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.14	0.63	82.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.60	83.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.60	84.40	มาก
รวม	4.22	0.59	84.40	มาก

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง อำเภอกองบินัง จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 โดยงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 หรือร้อยละ 85.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 หรือร้อยละ 84.40 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 หรือร้อยละ 82.00 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 หรือร้อยละ 81.80

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 84.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา และงานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 หรือร้อยละ 84.20 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือร้อยละ 83.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 หรือร้อยละ 86.60 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือร้อยละ 84.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน เช่น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือร้อยละ 85.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 87.80 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 หรือร้อยละ 87.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 หรือร้อยละ 84.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 หรือร้อยละ 89.40 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 85.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุไธสง มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการ ใช้งาน นอกจากนั้น ควรมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุไธสง อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคิดเห็นในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ
2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด
3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ
4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเร็วขึ้น