



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง อำเภอกงปิ่น จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปราง อำเภอกงหรา จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือร้อยละ 89.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือร้อยละ 86.40 ตามลำดับ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธรรม ขนบศักดิ์)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา	4.49	0.58	89.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.59	88.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.58	90.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.55	90.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.32	0.46	86.40	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.43	85.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.48	88.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.46	87.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.47	84.60	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.52	0.49	90.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.49	89.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.60	0.48	92.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.49	91.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.46	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.48	91.80	มากที่สุด
รวม	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรง อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 หรือร้อยละ 90.40 งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หรือร้อยละ 86.40

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46 หรือร้อยละ 89.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 90.20 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรง มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น ลดการใช้เอกสารกระดาษในบางงาน เพื่อความประหยัดและรวดเร็ว เป็นต้น หากงานใดที่มีผู้ใช้บริการต่อวัน ในจำนวนมากๆ ควรจะมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการใช้บริการ นอกจากนั้น ควรจะแจ้งรายละเอียดของขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งหลักฐาน ที่ต้องให้ประชาชนเตรียมการมาก่อนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น website แผ่นพับ เป็นต้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58 หรือร้อยละ 91.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรง ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้ง มีการพบปะกับประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรทบทวนหรือปรับปรุงช่องทางการให้บริการของงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงาน สามารถติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรงได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ช่องทาง website ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุรุโรง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 90.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 รองลงมาเป็นงาน ด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุโอง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรจะมีการพัฒนาบุคลากรงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะตั้งงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรงานต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 90.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 หรือร้อยละ 91.80 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบุโองมีสถานที่ที่สะดวกสบาย ในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงสำนักงานโดยการตกแต่งภายในและปรับภูมิทัศน์ภายนอก อยู่เสมอ จะทำให้บุคลากรและผู้ให้บริการ เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการและใช้บริการมากขึ้น