

รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา

ประจำปีงบประมาณ 2565



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา

อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชน งานสาธารณสุข และงานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคืองานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 งานด้านพัฒนาชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 และงานสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 ตามลำดับ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ชินาบศักดิ์)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.49	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.60	95.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.54	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.59	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.44	98.00	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชน	4.77	0.80	95.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.88	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.75	95.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.70	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.86	94.40	มากที่สุด
งานสาธารณสุข	4.74	0.72	94.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.70	94.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.82	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.72	94.00	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.68	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.54	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.56	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.78	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.49	96.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.60	95.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.86	0.53	97.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.54	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.59	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.44	98.00	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชน	4.77	0.80	95.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.88	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.75	95.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.70	96.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.86	94.40	มากที่สุด
งานสาธารณสุข	4.74	0.72	94.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.70	94.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.62	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.82	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.72	94.00	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.68	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.54	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.56	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.78	95.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 งานด้านพัฒนาชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 และงานสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาเป็นงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านสมาร์ตโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดเก็บภาษี มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาเป็นงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นงานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงเขา มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนี้ พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ