



**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ**

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง อำเภอท่ายเหมือง จังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ฆนาบศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.42	95.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.44	94.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาเป็นงาน ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง มีขั้นตอนในการ ให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความ พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการ บริการ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจลำดับ การเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 รองลงมาเป็นงาน ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็วเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น แอปพลิเคชัน ด้านความปลอดภัย (แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย) แอปพลิเคชันด้านสาธารณสุข (เพื่อให้บริการสาธารณสุข แก่ประชาชน) เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว รวมทั้งจะได้ลดจำนวนผู้เข้ามาติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ โดยตรง ซึ่งจะทำให้ เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อ COVID 19 อย่างไรก็ตาม การให้บริการในช่องทางเดิม ก็จะต้องให้บริการ ควบคู่กันไป เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อย่างไรก็ตาม นอกจากการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด ระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยการลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น