



การสำรวจและประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโขกเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
กันยายน 2561

รายงานฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขกเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
ห้ามผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขกเหนือ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.7-4.8

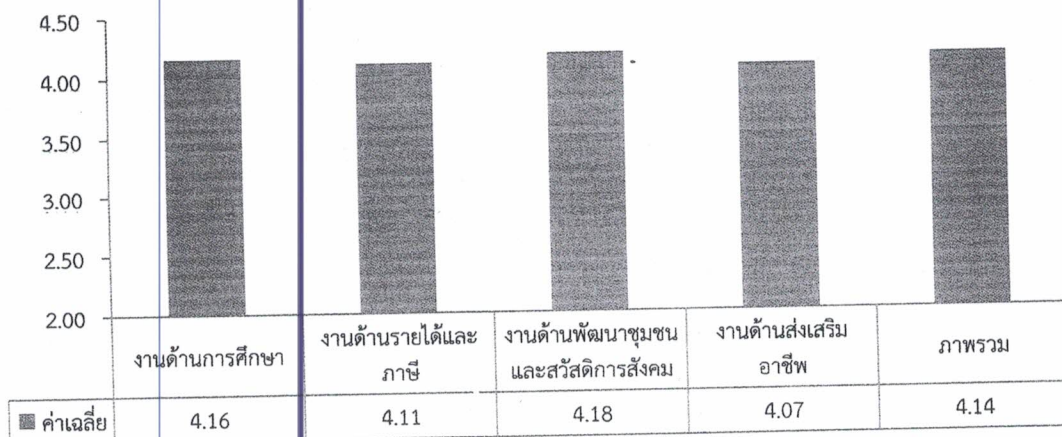
3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.16	0.92	83.15	มาก
งานด้านรายได้และภาษี	4.11	0.76	82.25	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.18	0.79	83.52	มาก
งานด้านส่งเสริมอาชีพ	4.07	0.00	81.37	มาก
รวม	4.14	0.62	82.82	มาก

จากตารางที่ 4.7 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 82.82 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.52 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.37

โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน ดังแผนภูมิที่ 4.1-4.2



แผนภูมิที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ เช่น ควรมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561 คณะผู้วิจัยอภิปรายผลใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน และ 2) การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 82.82 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี และงานด้านส่งเสริมอาชีพ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะการให้บริการ เป็นการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีการติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน การปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millett, 1951) 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม มีมาตรฐานการบริการเหมือนกัน ทุกคนได้รับการบริการเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่แบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการที่ทันเวลา ตรงเวลา หรืออยู่ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งแล้วเสร็จ รวมทั้งมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ก้าวหน้า หรือหาช่องทางที่ทำงานบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุรนันทา ทวีผล (2550 : 13) ยังได้สรุปถึงความพึงพอใจใน การรับบริการของบุคคลว่า เกิดจากการบริการในหลักการดังต่อไปนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ยึดประโยชน์ส่วนรวม 2) หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการต้องทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ดำเนินการตามความพร้อมหรือความพอใจของผู้ให้บริการ 3) หลักความเสมอภาค การให้บริการต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายของการให้บริการต้องคุ้มค่างับบริการนั้น ๆ และไม่สูงเกินกว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2. การอภิปรายผลความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 84.43 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552 : ก) การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนตั้งใจอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตามภาระและหน้าที่ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคเหนือ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และยังสามารถพัฒนาให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงานได้สูงขึ้นอีกในทุกๆ ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านของการทำงานพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องแบบฟอร์ม คำร้องต่างๆ มีความเข้าใจง่ายและชัดเจนยิ่งขึ้น ก็จะสามารถเพิ่มความพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น

2. งานด้านรายได้และภาษี

จากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสามารถเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการงานบริการได้อีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านช่องทางการให้บริการ ก็จะสามารถทำให้ได้รับความพอใจเพิ่มมากขึ้น

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการขึ้นในระดับสูงสุดได้อีก ในทุกๆ ด้าน โดยเมื่อพิจารณารายด้านของการทำงานพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการให้มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายมากขึ้นก็จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น

4. งานด้านจัดส่งเสริมอาชีพ

จากผลการวิจัยพบว่าในส่วนงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และสามารถพัฒนาการบริการให้ได้รับความพอใจที่ดียิ่งขึ้นไปได้อีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน ช่องทางการให้บริการ