




รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ  
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยทักษิณ

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานผู้สูงอายุและผู้พิการ) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์กู้ชีพ อบต.เกาะหมาก) จำนวน 250 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานผู้สูงอายุและผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์กู้ชีพ อบต.เกาะหมาก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ชนียบศักดิ์)  
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยทักษิณ

**บทที่ 5**  
**สรุป และข้อเสนอแนะ**

**5.1 สรุปผลการประเมิน**

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
<b>งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง</b> (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร)	<b>4.75</b>	<b>0.53</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.52	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.60	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.51	95.60	มากที่สุด
<b>งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</b> (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม)	<b>4.78</b>	<b>0.48</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.57	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
<b>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b> (งานผู้สูงอายุและผู้พิการ)	<b>4.70</b>	<b>0.49</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.52	93.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
<b>งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์กู้ชีพ อบต.เกาะหมาก)</b>	<b>4.66</b>	<b>0.52</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.72</b>	<b>0.51</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 โดยงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานผู้สูงอายุและผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์กู้ชีพ อบต.เกาะหมาก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น ควรมีการแจ้งขั้นตอนของการใช้บริการในงานต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่างๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะการกำหนดขั้นตอนการให้บริการจะต้องลดขั้นตอนการให้บริการให้มากที่สุด รวมทั้งควรลดเอกสารคำร้องต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และรวดเร็วในการรับบริการมากขึ้น ตลอดจนในงานบางงาน อาจจะมีขั้นตอนในการแจ้งเตือนผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า เช่น งานการรับชำระภาษีประเภทต่างๆ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต

โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้งมีการพบปะกับประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ควรจะมีหลากหลายช่องทาง ให้สอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลายทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิ และภูมิรู้ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกำหนดช่องทางให้ตรงกับสภาพของกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ กล่าวคือ อาจจะมีช่องทางดั้งเดิม อาทิ เดินทางมารับบริการที่หน่วยงาน นอกจากนี้ อาจจะมีช่องทางใหม่ๆ อาทิ การให้หรือรับบริการผ่านทางสมาร์ทโฟน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานผู้สูงอายุและผู้พิการ) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ท างานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน เพื่อจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่ให้บริการในงานบริการต่างๆ จะต้องปลูกฝังเกี่ยวกับจิตบริการ ดังนั้น องค์การจึงควรจะมีแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อจะทำให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีมากขึ้น รวมทั้งจะต้องกำหนดระบบการประเมิน การปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน และจะส่งผลให้การให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้นด้วย

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน ให้สะอาด ระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และที่นั่งรอรับบริการ ไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ