



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยทักษิณ

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19 งานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) และงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าขยะมูลฝอย จำนวน 250 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 และงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าขยะมูลฝอย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนบศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

**บทที่ 5**  
**สรุป และข้อเสนอแนะ**

**5.1 สรุปผลการประเมิน**

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
<b>งานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก</b>	<b>4.82</b>	<b>0.66</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก</b>				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.82	95.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.58	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.73	95.80	มากที่สุด
<b>งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19</b>	<b>4.75</b>	<b>0.50</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.47	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.52	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.55	94.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
<b>งานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง</b>	<b>4.78</b>	<b>0.45</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>(High Performance Organization)</b>				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.41	96.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
<b>งานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง</b>	<b>4.73</b>	<b>0.80</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>และค่าขยะมูลฝอย</b>				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.79	95.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.81	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.82	94.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.79	94.20	มากที่สุด
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.77</b>	<b>0.60</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 โดยงานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ

งานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 และงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และค่าขยะมูลฝอย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

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

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาเป็นงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

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

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 รองลงมาเป็นงานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อโควิด-19 มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำไมให้เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น