



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.26	0.43	85.20	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.48	87.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.28	0.46	85.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.42	84.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.37	83.40	มาก
งานด้านการศึกษา	4.56	0.49	91.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.51	90.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.49	87.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.46	0.50	89.20	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.50	88.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.49	87.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.50	89.80	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.47	0.50	89.40	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.48	91.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.50	89.60	มาก
งานด้านสาธารณสุข	4.42	0.51	88.40	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.50	88.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.54	88.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.49	87.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.50	88.40	มาก
รวม	4.44	0.49	88.80	มาก

จากตารางที่ 30 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 หรือร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.20 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือร้อยละ 89.20 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.40 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 หรือร้อยละ 85.20

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 90.20 (ตารางที่ 30) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 87.80 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 หรือร้อยละ 89.40 รองลงมาเป็นงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 88.80 (ตารางที่ 30) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน เช่น งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นต้น มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 91.40 (ตารางที่ 30) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้ม

แย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจ
เขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40 (ตารางที่ 30) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคาร มีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้ ควรมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด ระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อน หรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสะท้อน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการ ให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการ ของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐาน ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมา ประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างเร็วขึ้น