

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง 6 งาน/โครงการ ได้แก่ 1) โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ 2) โครงการลดระยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือน 3) การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ 5) โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และ 6) โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีกรอบการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานหลักทั้ง 6 งาน/โครงการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, $S.D. = 0.55$) คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ 87.00 สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

2.1 โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรออกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ได้รับการตรงตามความต้องการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และจุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) รวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2.2 โครงการลดระยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโครงการลดระยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือนโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรออกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และขั้นตอนและ

ระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2.3 การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น

2.4 การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจนในการอธิบาย

ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ได้รับการสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และได้รับการตรงตามความต้องการ

2.5 โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ด้านช่องทางให้บริการ เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเร็วในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับการตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ได้รับการสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

2.6 โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการโครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสําหรับผู้ที่มารับบริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับการตรงตามความต้องการ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่อง การให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย จุด/ช่อง การให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ความคิดเห็นที่พึงพอใจ

1. อบต. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ อย่างเพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่อบต. มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการ ให้บริการ
3. ผู้รับบริการของอบต. ได้รับการตรงตามความต้องการ
4. เจ้าหน้าที่อบต. มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทในการให้บริการที่ดี

3.2 ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ

- อบต. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจและสอบถามถึงความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาเกิดจากความต้องการที่แท้จริงของคนในชุมชน

3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

1. อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน

มากขึ้น

2. อบต. ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อ

ความต้องการของผู้รับบริการ

3. อบต. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม

4. อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

1. โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปฏิบัติราชการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในสำนักงานโครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย นอกจากนี้ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาภูพจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของอาณีชะ และเลียมซา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร ไทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน

2. โครงการลดขยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการลดขยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือนโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนของโครงการลดขยะจากต้นทาง นำรายได้สู่ครัวเรือนมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ และให้ความเอาใจใส่ กระจ่หรือรื้อถัง และความร่วมมือในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้าน

ด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมี ความพึงพอใจต่างกันในด้าน
การมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและ
วัฒนธรรมประจำท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เซาว์สุขุม และดวงตา สราญมย์ (2559 :
บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน
4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และ
บรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งาน
ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็ก
เล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า
ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้
บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่
ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า
ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่
แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

3. การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมและเป็นรายด้าน
ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอน
การให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การ
บริการส่วนตำบลในส่วนด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แต่งกาย
มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น
ไม่รับสิ่งตอบแทน และให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ มีการจัดสิ่ง
อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง
เพียงพอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์
สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการ
ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ
(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) มีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น จุด/
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย และ

จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของวรณี เชาวน์สุขุม และดวงตา
 สรณมัย (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ
 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
 เทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิง
 รุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนน
 สูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบ
 สมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจ
 ต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน
 สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
 รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่
 ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการ จัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการ
 ส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม
 ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการจัดเก็บขยะ
 มูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและ
 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน
 ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศ
 มีความพึงพอใจต่างกัน ในด้านการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น และสอดคล้องกับ
 งานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่
 ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า
 ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่
 แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

4. การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง
 อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการโดยรวมและเป็นราย
 ด้าน ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการมีการจัด
 ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ความสะดวกใน

การขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ที่นั่งรอ เพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ และการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ จากการให้บริการดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอานีชะ เละเลี่ยมชา และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ อิ่มเอม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการ ให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริย์ พิมพ์มูล และกันยสินี จาฏ พจน์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวม เปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วน ใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศ อำเภอนาโพธิ์ ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล อากาศแตกต่างกัน

5. โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่โดยรวมและเป็นราย ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานโครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มีเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการที่แตกต่าง มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่เหมาะสมในการให้บริการ สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม มีช่องทางในการให้บริการต่างๆ เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน จากการให้บริการดังกล่าวส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์ประกอบครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพร อภิชนาพงศ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองมีความพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสำนักงาน ด้านการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมศาสนา และวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น ส่วนความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตอบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ พบว่า 1) เพศ และระดับรายได้มีความพึงพอใจต่างกันในด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย 2) อายุ อาชีพ และระดับรายได้มีความพึงพอใจ

ต่างกันในการดูแลผู้สูงอายุ 3) อาชีพและระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ประเภทชุมชน ระดับการศึกษาและเพศชายมีความพึงพอใจต่างกันในการมีส่วนร่วมภาคประชาชน และ 5) เพศมีความพึงพอใจต่างกันในการส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

6. โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนงานโครงการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทของการให้บริการ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีช่องทางในการให้บริการต่าง ๆ เช่น ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ ไลน์ Facebook และ E-mail เป็นต้น และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ และขั้นตอนการให้บริการมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ส่งผลทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิกร โทอิ้ง (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลอากาศอำนวยต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 83) พบว่า บริการสาธารณะของอบต.นาพุ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลกระทบต่อประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่ อบต.นาพุ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่ อบต.นาพุ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงศ์ อมรพิชญ์ (2557 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลในจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการทำงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่เทศบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ

บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

- 1.1 อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากขึ้น
- 1.2 อบต. ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ

ของผู้รับบริการ

- 1.3 อบต. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม
- 1.4 อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละงาน/โครงการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินในส่วนงาน/โครงการนั้น ๆ

2.2 ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสอบถามเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ หรือแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในปิงบประมาณถัดไป

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าประชาชนในเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดกลาง และเทศบาลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ขนาดประชากรของเทศบาล มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาล โดยเทศบาลที่มีประชากรขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเทศบาลที่มีประชากรขนาดกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

- 1.1 อบต. ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจนมากขึ้น
- 1.2 อบต. ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ

ของผู้รับบริการ

- 1.3 อบต. ควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสม
- 1.4 อบต. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการสำรวจครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อดำเนินงานในแต่ละงาน/โครงการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินในส่วนงาน/โครงการนั้น ๆ

2.2 ควรมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก การสอบถามเป็นรายบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในแต่ละส่วนงาน เพื่อทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ หรือแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในงบประมาณถัดไป

2.3 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น