



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอรพมทรี จงหวัณครศรฐรรมาข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรีต่อไป

ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 374 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 374 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ

จากนั้น นำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท งานด้านรายได้หรือภาษีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คืองานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 งานด้านส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และงานด้านศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40



แยกตามเพศ พบว่า เพศชายจะมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 เพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 แยกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 แยกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 ระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ระดับต่ำกว่ามัธยม/ไม่ได้เรียน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 แยกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 อาชีพค้าขาย / อาชีพอิสระ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 อาชีพเกษตรกร / ประมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ว่างาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 แยกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 จำนวน 11 - 15 ครั้ง/ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 แยกตามความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.45	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.49	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.46	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.46	97.60	มากที่สุด
รวม	4.89	0.46	97.80	มากที่สุด



จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40)

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า จุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (ServiceMind) และมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม ส่วนด้านอื่น ๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้านสำคัญ”

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แยกตามรายด้านกับประเภทการบริการ

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
งานด้าน โยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.94	0.44	98.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
งานด้านส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งชุมชน	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
งานด้านศาสนาและวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.95	0.52	99.00	มากที่สุด
รวม	4.89	0.46	97.80	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) โดยงานด้านศาสนาและ



จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.20) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40)

ดังนั้น แสดงให้เห็นว่า จุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (ServiceMind) และมีกระบวนการขั้นตอนในการทำงานที่เหมาะสม ส่วนด้านอื่น ๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะ “ประชาชน คือ ลูกค้านสำคัญ”

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แยกตามรายด้านกับประเภทการบริการ

งานที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.85	0.55	97.00	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.94	0.44	98.80	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
งานด้านส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งชุมชน	4.88	0.39	97.60	มากที่สุด
งานด้านศาสนาและวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.95	0.52	99.00	มากที่สุด
รวม	4.89	0.46	97.80	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรี อำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) โดยงานด้านศาสนาและ



วัฒนธรรมท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (ร้อยละ99.00) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (ร้อยละ98.80) งานด้านส่งเสริมและสนับสนุนความ เข้มแข็งชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ97.60) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ97.40) งานด้าน โยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ97.00) และงานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ96.80)

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอินทรีอำเภอยะหริ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปได้ ดังนี้

ปัญหา

1. ประชาชนไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร
2. ประชาชนไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้นและควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบ ทุกครัวเรือน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการจัดทำ บก.เคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้าน เพื่อรับชำระภาษี และเพื่อให้ความรู้ด้านภาษีแก่ประชาชนหรือเพิ่ม ช่องทางการชำระภาษี เช่น สามารถชำระผ่านทางธนาคารได้