



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน  
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี 2560

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม  
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1  
[www.uniquestmsu.msu.ac.th](http://www.uniquestmsu.msu.ac.th)

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>	10	<p>- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม</p> <p>- ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่ <b>20 ก.ย. 2560</b></p> <p>- จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,082 คน</p> <p>-จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม</p> <p>- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้านของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 95.37</p> <p>แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.47</li> <li>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจร้อยละ 95.46</li> <li>3. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.31</li> <li>4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจร้อยละ 95.23</li> </ol> <p><b>พิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ด้านโยธา การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.76</li> <li>2.ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.42</li> <li>3.ด้านการจัดเก็บรายได้ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.15</li> <li>4.ด้านสวัสดิการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.14</li> </ol> <p>เอกสารหน้า.....33.....ถึงหน้า.....59.....</p>

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการของแก่ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนอำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 4 ด้าน บริการ คือ 4งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านสวัสดิการ
- 2) งานบริการด้านโยธา การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้
- 4) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### 5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .39) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .40)รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .33) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .36) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = .47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการด้านโยธา การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ( $\bar{x}=4.79$ , S.D. = 0.50) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{x}=4.77$ , S.D. = 0.49) งานบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.49) และ งานบริการด้านสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x}=4.76$ , S.D. = 0.51) ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนอำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจร้อยละ 95.37 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.31 องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.47 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.46ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความหินโคนและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนอำเภอลำปลายมาศจังหวัดบุรีรัมย์มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

## งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการด้านสวัสดิการ  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.51)
2. งานบริการด้านโยธา การขอหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.76 ( $\bar{x} = 4.79$ , S.D. = 0.50)
3. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x} = 4.76$ , S.D. = 0.49)
4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.42 ( $\bar{x} = 4.77$ , S.D. = 0.49)

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
  - การให้บริการด้านสาธารณภัย เช่น ภัยหนาว แจกผ้าห่ม
  - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
  - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
  - ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
  - ชยะภายในหมู่บ้านมีการกำจัดการตนเอง และทาง องค์การบริหารส่วนตำบล รมรงค์การคัดแยกขยะ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชน
  - ถนนภายในหมู่บ้านได้รับการพัฒนาให้เป็นถนนคอนกรีตแล้ว
  - ด้านบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงภัยหนาว และภัยแล้ง ทาง องค์การบริหารส่วนตำบล หินโคน จะให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่นการแจกผ้าห่มกันหนาวหรือเสื้อกันหนาว และมีการบริการน้ำอุปโภคแก่ชาวบ้าน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน หรือจุดบริการแต่ละหมู่บ้าน
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สถานที่ที่มีความสะอาด บุคลากรทาง(ครู) เพียงพอต่อการดูแลเด็ก
  - ประเพณีและวัฒนธรรม มีการจัดตามประเพณี หรือเทศกาลต่างๆ
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
  - อยากให้ขยายไฟฟ้าไปยังเส้นทางเกษตรหรือจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านเพื่อความสะดวกแก่ชุมชนและเกษตรกร