



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน
อำเภอสีปายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปี 2558

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquestmsu.msu.ac.th

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10		- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม - ดำเนินการสำรวจเมื่อวันที่..... - 1 ก.ย. 2558 - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 9,082 คน
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		- จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสำรวจ จำนวน 455 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	9	- งานบริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมร้อยละ 90.41
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8		แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7		1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.49
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6		2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.45
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5		3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.38
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4		4. ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.33
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0		

เอกสารหน้า.....หน้า.....36.....



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา
2. งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้และภาษี
4. งานบริการที่ 4 ด้านเทศกิจ และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 455 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 90.41 ($\bar{x}=4.52$, S.D. = .33) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.49 ($\bar{x}=4.52$, S.D. = .31) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.45 ($\bar{x}=4.52$, S.D. = .34) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.38 ($\bar{x}=4.52$, S.D. = .33) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.33 ($\bar{x}=4.52$, S.D. = .34) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 90.33 องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 90.45 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ซ้กลับกลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 90.38 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.45 (=4.52, S.D. = 0.33)
2. งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.42 (=4.52, S.D. = 0.28)
3. งานบริการที่ 3 ด้านรายได้และภาษี
มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 90.39 (=4.52, S.D. = 0.31)
4. งานบริการที่ 4 ด้านเทศกิจ และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.38 (=4.52, S.D. = 0.33)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่นตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูง ในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิด ผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
- 2) สิ่งที่ต้องการการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ร่องระบายน้ำในหมู่บ้าน
 - ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืด และตรงทางโค้ง หมู่ 5
 - ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดตามตรอกของซอย
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
 - ปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตร
 - อยากให้มีรถเก็บขยะ เพื่อความสะอาดและเป็นระเบียบ
 - อยากให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกหมู่บ้าน และควรดูแลเอาใจใส่เรื่องอาหารของเด็ก