



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาแว อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแว ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแว ต่อไป ดำเนินการสำรวจโดย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช จากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 380 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ(%) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ปรากฏผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 380 ชุด จากการศึกษาพบว่า ประเภทของการขอใช้บริการ พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 งานด้านการศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 งานด้านโยธา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีคนมาขอใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7



แยกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นหญิง 244 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 เป็นชาย 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

แยกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาคือ 21 – 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 กลุ่มที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 เท่านั้น

แยกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้วจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

แยกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และสูงกว่าปริญญาตรีเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

แยกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 พ่อบ้านแม่บ้าน เกษียณ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 บาท และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

แยกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 มาใช้บริการ 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 เท่านั้น



แยกตามช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ พบว่า ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ 10.01 - 12.00 น. จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ 8.30 - 10.00 น. จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ช่วงเวลา 14.01 - เวลาปิดทำการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และที่กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เท่านั้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่อการได้รับบริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.1) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.8) และความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 4.84 (ร้อยละ 96.8) รองลงมา ได้แก่ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 94.0) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.8) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.0) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกเวลาราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.6) และการให้บริการในเวลาราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.2) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.9) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกาย บุคลิกภาพ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.93 (ร้อยละ 98.6) รองลงมา ได้แก่ พุดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.92 (ร้อยละ 98.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.8) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ไม่รับสินบน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.4) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.0) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดและสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.4) มากที่สุด รองลงมา คือสถาน



ที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.0) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่ง คอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.4) ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 4.85 (ร้อยละ 97.0) และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 4.84 (ร้อยละ 96.8) ตามลำดับ

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.393	96.1	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.364	96.8	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.308	97.9	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.353	97.0	มากที่สุด
รวม	4.84	0.354	96.9	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.9) โดยแยกเป็นความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.89 (ร้อยละ 97.9) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.0) ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.8) และมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.1) ซึ่งทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น แสดงว่าจุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแ้ว คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยดี มีน้ำใจ เต็มใจบริการ ให้บริการด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) ส่วนด้านอื่นๆ ก็อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ แต่ควรส่งเสริมให้เด่นยิ่งขึ้นไป และสืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางมาติดต่อการรับบริการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาแ้วจึงได้เปิดช่องทางการให้บริการออนไลน์ ผ่าน เว็บไซต์ของอบต.นาแ้ว ช่องทาง Facebook และ Line กลุ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการเพื่อประโยชน์และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ