

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนบศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านบริการกฎหมาย				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.41	97.00	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	0.41	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.40	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.44	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.40	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.38	98.60	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.23	98.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.22	98.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.14	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.24	98.20	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.28	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.27	98.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.20	99.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.39	98.00	มากที่สุด
	4.88	0.36	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงานมีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจการด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจตามภาระหน้าที่ของตนเอง และเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจการด้านสาธารณสุขมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำไมให้เกิดความแออัดในสำนักงาน นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น