



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่
อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 50 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	4.40	0.55	88.00	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.57	85.00	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.15	0.63	83.00	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.51	93.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	4.25	0.54	85.00	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.51	86.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.58	85.40	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	0.62	85.60	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.44	82.60	มาก
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4.27	0.55	85.40	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.50	87.40	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.13	0.45	82.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.70	86.20	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.56	85.60	มาก
การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำประปา	4.46	0.59	89.20	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.58	88.20	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.38	0.63	87.60	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.62	88.80	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการ
จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ
การชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 การขอติดตั้งมาตรวัด
น้ำประปาและการขอจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 หรือร้อยละ 89.20
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 หรือร้อยละ 88.00 การชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60 การชำระภาษีป้าย มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.80 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ 4.27 หรือร้อยละ 85.40 และการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 88.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการชำระ
ภาษีบำรุงท้องที่ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 รองลงมาเป็นการจ่ายเงิน
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.49 หรือร้อยละ 89.80 (ตารางที่ 50) จะเห็นได้ว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าไร่ มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลัง
ของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้
ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30
หรือร้อยละ 86.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
ต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมา
เป็นการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 90.20 (ตารางที่ 50)
จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าองค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าไร่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
มีความชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วให้กับ
ผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มากยิ่งขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการขอจดทะเบียนพาณิชย์ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาเป็นการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 50) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีจิตบริการ ที่ดี มีความรู้ มีความสามารถ เข้าใจหลักของการให้บริการ เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้ความเป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ แต่งกายเหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไป เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 หรือร้อยละ 88.00 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 รองลงมาเป็นการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56 หรือร้อยละ 91.20 (ตารางที่ 50) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ มีสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ที่พร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการ มีการดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไป อย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น