



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านการศึกษางานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาคักดี)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ
ให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมาย
กำหนด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล
การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์
หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถ
นำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัย
และการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วย
ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และขอขอบคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนประชาชนที่ได้
ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา
การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนา
แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

สารบัญ

หน้า

หนังสือรับรองผลการประเมิน	
คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
1.3 ขอบเขตการประเมิน	2
1.4 ประโยชน์ของการประเมิน	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	
3.1 วิธีดำเนินการประเมิน	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	27
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการประเมิน	53
5.2 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	24
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ แยกตามด้านต่างๆ	27
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนบ แยกตามงานต่างๆ	27
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา	28
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา	29
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา	30
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา	31
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา	32
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	33
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	34
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	35
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	36
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	37
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	38
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	39
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	40
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	41
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี	42
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	43
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	44
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	45
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	47
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข	48
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	49
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	50
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	51
ตารางที่ 29 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสาธารณสุข	52
ตารางที่ 30 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53