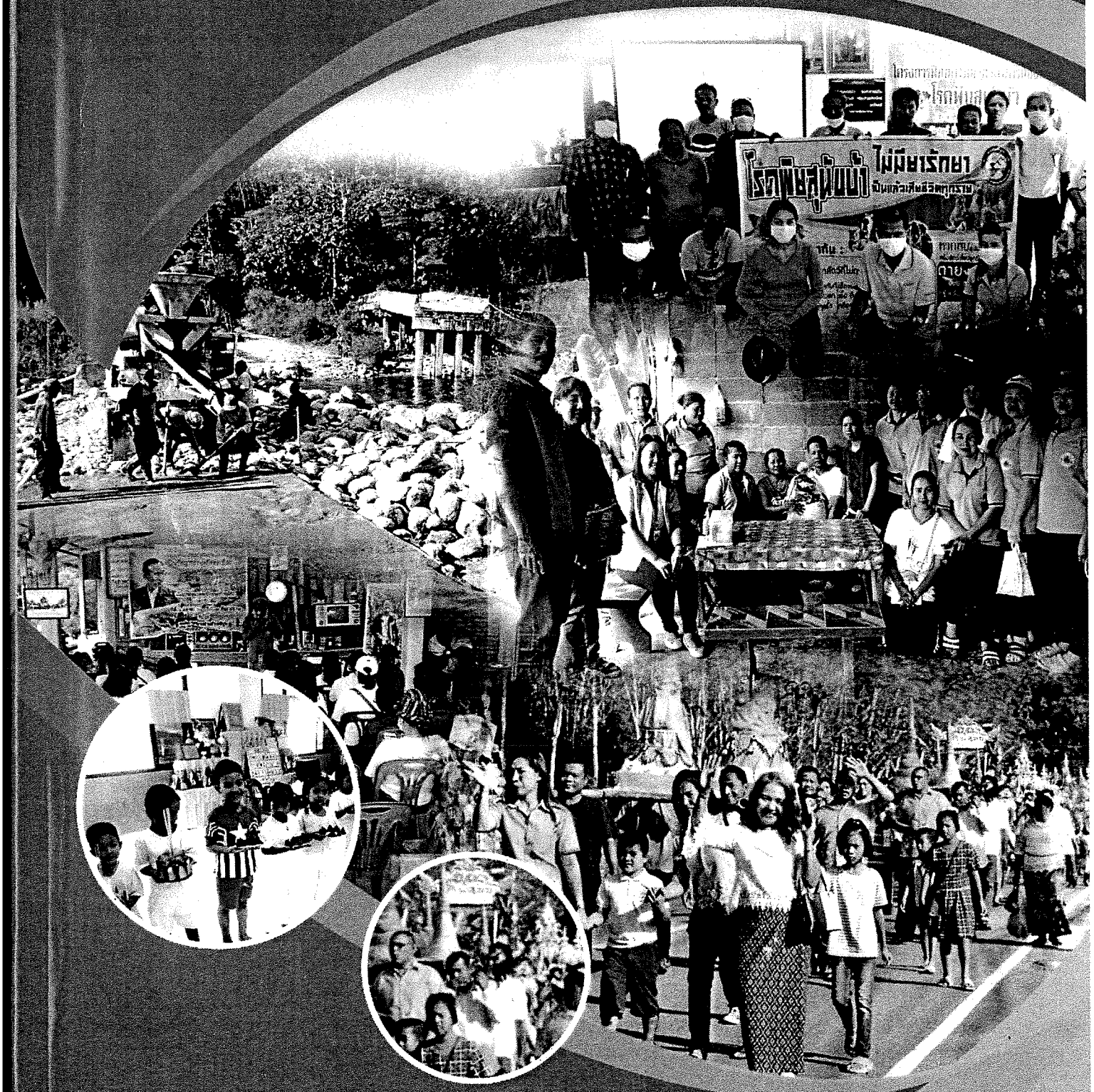
รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตศรีธรรมาโศกราช

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 สรุปผลดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้าน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิปูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,195 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน ที่สุ่มจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการหน่วยงานที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผล การวิเคราะห์ดังนี้

5.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 97.20 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จำแนกตามงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับ 4.85 ได้คะแนนเท่ากับ 97.00 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.80

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.60

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.80

4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.80

5. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.20

6. งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.40

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรธีรรมราช คิดเป็นร้อยละ 97.00 ได้คะแนนเท่ากับ 9

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561 มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ยึดหลัก และปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราชมีความตระหนักว่าตนคือผู้ ให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งคณะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเซนสกีย์และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่า การให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่ หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้น ๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจจากการบริการจะต้อง เกิดจากความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบายที่ได้รับในสถานที่บริการความพึงพอใจต่อ การติดต่อประสานงานบริการ อัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่

มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาจำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำ บลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัด ลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสารวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมตามสภาพโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มี คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล์ เว็บบอร์ด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน– หลัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชนคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับกลับมา ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช เพิ่มสถานที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน สำหรับรับรองผู้มาติดต่อกับทางองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิปูน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้ ทั่วถึงและควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ