



รายงานผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2566



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมาสไครราช

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2566 สรุปผลดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิปูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,195 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน ที่สุ่มจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการใน องค์การบริหาร ส่วนตำบลพิปูน ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดง ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดย ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละใน แบบสอบถามส่วน ที่ 1

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยการหา ค่าเฉลี่ยและ 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 ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผล การวิเคราะห์ดังนี้

5.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จำแนก ตามงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับ 4.86 ได้คะแนนเท่ากับ 97.26 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) งานด้านงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.80
- 2) งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.40
- 3) งานด้านงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.40
- 4) งานงานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.80
- 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.20
- 6) งานด้านงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.80

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

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2566 มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ยึดหลัก และปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผล แก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราชมีความตระหนัก ว่าตนคือผู้ ให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งคณะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเชนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่ หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิด

จากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้น ๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจจากการบริการจะต้อง เกิดจากความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบาย ที่ได้รับในสถานที่บริการ ความพึงพอใจต่อ การติดต่อประสานงานบริการ อธิยาศัยและความสนใจ ของผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่ มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ขณะดา วีระพันธ์ (2555: 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความ เหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการ ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน การศึกษารั้ครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัด ลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.88) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมตามสภาพโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มี คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และ เว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และ มีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุด บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับ การปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับกลับมา ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช เพิ่มสถานที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน สำหรับรับรองผู้มาติดต่อกับทางองค์การบริหาร ส่วนตำบลพิปูน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้ทั่วถึงและควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ