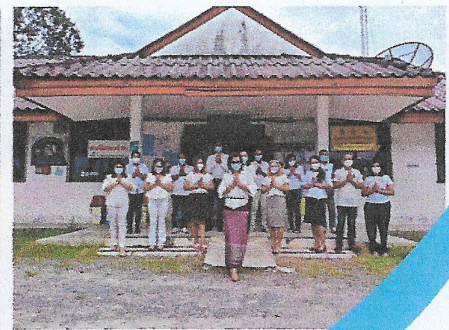




รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ ที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2564



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2564 สรุปผลดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,195 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน ที่สุ่มจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน 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 ที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

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) งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561 มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ยึดหลัก และปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผล แก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความ ต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราชมีความตระหนัก ว่าตนคือผู้ให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งคณะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเซนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่า การให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น

ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิด จากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้น ๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจจากการบริการ จะต้อง เกิดจากความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบาย ที่ได้รับในสถานที่บริการความพึงพอใจต่อ การติดต่อประสานงานบริการ อธิยาศัยและความสนใจ ของผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อ ข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิน อำเภอพิน จัหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่ มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนใน เขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่ เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการ สุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ขณะดา วีระพันธ์ (2555: 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความ เหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการ ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังดิน อำเภอสี จัหวัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับ บริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จัหวัด ลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดย ภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จัหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจ ความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จัหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จัหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( = 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 แต่มีสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

##### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมตามสภาพโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

##### ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และ เพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

##### ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อหยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

##### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับกลับมา ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพิ่มสถานที่จอดรถ ที่นั่งพักผ่อน สำหรับรับรองผู้มาติดต่อกับทางองค์การบริหาร

ส่วนตำบลพิปูน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้ทั่วถึงและควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ