



รายงานผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวาว

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

มนทิรา สังข์ทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อกิจการด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านการศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษี และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนตำบลเขาขาวอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.15
2. งานด้านรายได้หรือภาษี การให้บริการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.70
3. งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.40
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 88.25
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.55

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช คิดเป็นร้อยละ 91.01 ได้คะแนนเท่ากับ 9

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การส่วนของตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) ความพึงพอใจร้อยละ 91.01 องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวมทั้งคณะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเพนเชนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomus, 1981) ที่มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้นๆ และความรู้สึกที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจจากการบริการจะต้องเกิดจาก ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ ความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานบริการ อธิยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วน จึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาจำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่างๆของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจ

ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน การศึกษาค้นคว้านี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2559 โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) ความพึงพอใจร้อยละ 95.40

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการแต่มีสิ่งควรปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ ช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ ช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร รวมถึงช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ การจัดเก็บขยะมูลฝอย

งานด้านการศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางมารับบริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างพักรอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในงานด้านการศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดให้บริการจัดเก็บภาษี

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดให้บริการจัดเก็บภาษี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางมารับบริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งระหว่างพักรอ การเดินทางมารับบริการ และ ช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร รวมถึงช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดให้บริการจัดเก็บภาษี

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในด้านที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางมารับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ รถที่ใช้บริการผู้ประสบภัยหรือผู้ป่วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาวัว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่ได้รับกลับมา ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ปรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการเก็บขยะจากถึงหน้าบ้าน เนื่องจากบางหมู่บ้าน เว้นช่วงหลายวันในการเข้าเก็บขยะนานเกินไปควรเข้าเก็บขยะทุก 3-5 วัน และพบปัญหาพนักงานไม่เก็บขยะจากถุงที่วางข้างถังขยะ พื้นที่ที่ผู้วิจัยได้รับข้อร้องเรียนมาก ได้แก่ หมู่ที่ 2, 3, 6, 7 ถังขยะมีไม่เพียงพอ พื้นที่ หมู่ 2, 6, 7, 11 และ หมู่ที่ 12

2. ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุดต้องหลบลงข้างทางในการสัญจร พื้นที่หมู่ที่ 1, 4 และ หมู่ที่ 8 ส่วนพื้นที่หมู่ที่ 1 แยกบ้าน 7-11 ควรมีการซ่อมแซมอย่างจริงจังเนื่องจากถนนชำรุดรุนแรงอาจเกิดอุบัติเหตุได้ ซึ่งผู้วิจัยได้แจ้งให้ชุมชนรับทราบว่าเป็นถนนที่ส่วนราชการอื่นรับผิดชอบ แต่ได้รับการร้องขอว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ควรเร่งประสานงานเพื่อความรวดเร็ว

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ