



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริการส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว
อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

หน่วยงานวิจัย
ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คำนำ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้วอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจประกอบการวิจัยเป็นหลัก และมีคำถามปลายเปิดในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ร่วมด้วย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง สามารถนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนต่อไป

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงกลางพญาแก้ว และประชาชน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นอย่างยิ่ง และหวังว่ารายงานฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ต่อไป

ศุภชัยวิจิตรพุทธศาสตร์น่าน
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน
๒๕๖๕

บทที่ ๑

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง

ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานทุกคน ต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทาง ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๙^๑ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมาตรา ๒๕๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการอื่น สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการอื่นใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับ

^๑ คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๐), หน้า ๗๔.

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการปรับปรุง ยกระดับ พัฒนาระบบงานการดำเนินงานให้บริการแก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกมิติที่ได้รับการประเมิน และเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑.๓.๑.๑ ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชากรผู้รับบริการในภาระงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ที่กำหนดให้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๔,๐๖๑ คน^๕

๑.๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นตัวแทนของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ซึ่งคณะผู้วิจัยทำการสำรวจและประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้อ้างอิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจ คือ ๓๖๕ คน

๑.๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม
๒. งานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
๓. งานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

^๕ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว, ข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอเชียงกลาง, เอกสารอัดสำเนา, หน้า ๒.

๔. งานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

โดยกำหนดกรอบการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน ๔ ด้าน คือ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้วิจัยสำรวจเฉพาะเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๑.๓.๔ ขอบเขตระยะเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๑.๔ นิยามศัพท์ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน คณะผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึงราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งประกอบด้วย ๑) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ๒) เทศบาล ได้แก่เทศบาลนครเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ๓) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ ๔) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสินค้าและบริการใดบริการหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน ที่เข้ามาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน นั้น คณะผู้วิจัยคาดว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ในด้านขั้นตอน การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ผลการจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่ การปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการ ดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลเขียงกลางพญาแก้วอำเภอเขียงกลาง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ๒.๑ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๔ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ โดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จึงหมายถึงชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ภนิตา ชัยปัญญา^๖ กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis^๗ กล่าวว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

^๖ ภนิตา ชัยปัญญา, แนวคิดความพึงพอใจ, (เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑ .

^๗ Davis, K., Human relation at work : The dynamic of organizational behavior, (New York: Mc.Graw-Hill, 1976).

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขียงกลางพญาแก้วอำเภอเขียงกลาง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม
ข้อมูลการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey
Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนเกี่ยวกับงานที่ขอรับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary
Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ใน
การปรับปรุงด้านการให้บริการ จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาสังเคราะห์และวิเคราะห์ โดยสรุปผลการศึกษา
ของงานวิจัย ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม

๔.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็ก

เล็ก

๔.๒.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้าง

พื้นฐาน

๔.๒.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านบริการระบบการแพทย์

ฉุกเฉิน

๔.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขียงกลางพญาแก้ว อำเภอเขียงกลาง

จังหวัดน่าน

สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ ตามลำดับ

๔.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ร้อยละ %
๑	งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม	๔.๖๑	๙๒.๒๐
๒	งานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๓	งานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๕๔	๙๐.๘๐
๔	งานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน	๔.๖๗	๙๓.๔๐
เฉลี่ยรวม		๔.๖๐	๙๒.๐๐
		คะแนนที่ได้	๙

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน โดยภาพรวมทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ คือ ด้านงานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน(ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐) ลำดับที่ ๒ งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐) ลำดับที่ ๓ งานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐) และ งานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐)

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงกลางพญาแก้วอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ๒) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการ และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๖๕ คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งจากการศึกษา การวิเคราะห์ สังเคราะห์สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในการศึกษาได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๕.๑.๓ การให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

๕.๒ การอภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า เพศหญิง เข้ารับบริการมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๐ โดยมีอายุ ๓๐-๓๙ ปี เข้ารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๗ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๙ มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง สูงสุดคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๖ และงานที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ารับบริการมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๑ และความถี่ในการเข้ารับบริการที่พบมากที่สุด เฉลี่ยต่อปี พบว่า เข้ารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๘

๕.๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว เท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน แยกพิจารณาเป็นรายงานบริการ ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๒๙

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๘ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๒๓

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๒๔

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๗ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๓๑

๕.๒ อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยและอภิปรายข้อค้นพบใหม่จากการทำวิจัย ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ในลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการสำรวจ ๔ งาน ได้แก่ ๑. งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม ๒. งานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๓. งานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ๔. งานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน และกำหนดกรอบงานจากตัวชี้วัด ๔ ตัวชี้วัด คือ ๑) ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ดังนี้

ผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ ค่าคะแนนที่ได้รับคือ ๙ คะแนน พิจารณาจำแนกออกเป็นรายด้าน ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ ลำดับที่ ๑ คือ งานบริการด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน(ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐) ลำดับที่ ๒ งานให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐) ลำดับที่ ๓ งานบริการด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐) และ งานบริการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐)

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาได้ในแต่ละประเด็นจะพบว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว

อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งใน
ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕.๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมสรุปได้ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในภารกิจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่านในพื้นที่เร่งด่วน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการดำเนินการด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงกลางพญาแก้ว อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน