

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ๒) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการองค์การบริหารส่วนหนองหญ้าปล้อง ตำบลบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็น แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่รับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลปากพระ นับตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

##### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

##### ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๑๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

##### ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

##### ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๕๘.๘๖ ร้อยละ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๗.๓๕ ระดับการศึกษามีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๓๓.๒๐ และประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๒.๓๘

##### ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานการให้บริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนตามลำดับ

### ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการตามลำดับ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจนมีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ) ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

- ไม่มี -

**ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีส่วนที่**

**๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๒.๕๐ อายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๔๗ ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๒๒.๓๔ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญร้อยละ ๓๒.๒๓

**ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมปฏิบัติ ตามลำดับ

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม รองลงมาความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ และมีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี**

- ไม่มี-

**ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

**ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๖๑ มีอายุ ๔๐- ๔๙ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๘ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๔๖.๕๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๖.๑๕

**ส่วนที่ ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

#### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดีและขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมาคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

- ไม่มี -

**ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข**

**ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากกรณีศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๗๘ อายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๒๖.๙๕ มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๒๖.๓๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๘.๕๘

**ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

#### **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

#### **ด้านช่องทางการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมรองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนและช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข**

- ไม่มี -

**ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง**

**ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากกรณีศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๒.๓๕ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๖.๕๘ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๕.๕๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๓.๑๔

**ส่วนที่ ๖.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้างด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ

อย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมตามลำดับ

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม ตามลำดับ

**ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง**

- ไม่มี -

#### ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง สามารถตอบสนองได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นขณะเวลาหนึ่ง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร ๒๕๕๐: ๖๖) ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้องควรรักษาระดับคุณภาพหรือระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรสำหรับการให้บริการประชาชนต่อไป ทำนองเดียวกับ เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์ (๒๕๕๗: ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะ ให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕: ๕๕-๕๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการทำวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆของประชาชน แล้วจึงดำเนินการจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๒. ควรทำการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในงานบริการอื่นๆ รวมถึงการจัดโครงการหน่วยบริการเคลื่อนที่เป็นงานบริการที่ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงประชาชนทำให้ประชาชนได้มีความใกล้ชิด และได้รับบริการอย่างทั่วถึงต่อไป