

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
People's Satisfaction towards Services of Kapao
Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District,
Surat Thani Province

ปณณวิช ปุณิมพระแสง

Pannawit Poomprasang

พระครูธีรธรรมานุยุต

Phrakhruterathannayut

ปณณพงศ์ วงศ์ณาศรี

Punnapong Wongnasri

ปรณณพัชญ์ จิตรจันทน์

Pannaphat Jitjumnong

จิราภรณ์ ชูชำนาญ

Jiraphon Choochamnan

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Kapao Subdistrict Administrative Organization Khiri rat nikhom District

Surat thani Province

e-mail : pannaphat2123@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยและประกอบอาชีพจริงอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกะเปา จำนวน 362 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ควรประกอบด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการซึ่งควรแก้ไขปัญหาลำช้าให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นประชาชนต้องการให้มีห้องสุขาที่เพียงพอต่อการใช้บริการของผู้มารับการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านช่องทางการให้บริการซึ่งประชาชนมีความต้องการให้มีแผนกต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นและมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, ประชาชน

ABSTRACT

This research aimed to 1) Study people's Satisfaction towards services of Kapao Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani province, 2) Study the recommendations to people's Satisfaction towards services of Kapao Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani province. This study was designed as qualitative research whereas the sampling used in this research were 362 people making their living and dwelling in Kapao subdistrict areas. Additionally, the researcher used the questionnaire for collecting data before having them analyzed through descriptive statistics as numbers, percentage, mean, and standard deviation.

The research findings indicated as follows:

1. People's satisfaction towards services of Kapao Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani province with 4 aspects was overall at a high level.

2. The recommendations to people's satisfaction towards services of Kapao Sub-District Administrative Organization, Khiri Rat Nikhom District, Surat Thani province appeared that it is necessary to include service procedures that can solve the problems quickly and keep the event updated, convenience as enough toilets to accommodate people who come to receive service and make contact and coordination, service channel required by people as reception and public relation giving assistance and convenience in receiving services, and increasing numbers of the officer to provide services in any departments, suitable for the quantity of work.

Keywords: Satisfaction, Service, Peoples

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงาน ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดตั้งขึ้นในฐานะเป็น นิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหารซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน (อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ, 2559)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามมาตราต่าง ๆ เช่น มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลการจราจร ส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดการ ส่งเสริม

และสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการ หรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาค เพื่อการศึกษา ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรร งบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2537)

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม มีหน้าที่โดยตรง ในการให้บริการประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาตำบลและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ดังนั้น ในการให้บริการประชาชน องค์การ บริหารส่วนตำบลกะเปาหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม โดยผลของการสำรวจครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชาชนที่ศึกษาที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม 10 หมู่บ้าน จำนวน 3,848 คน ดังนั้นกลุ่ม ตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสรรคบุรี จังหวัตรฐาณินคม จังหวัตรฐาณินคม

ศึรรัฐนคม จ้งหวัดสุรราชฐรธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดและกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 362 คน หลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน ผู้วิจัยได้นำมาจัดสัดส่วนตามประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กะเปา อำเภาศึรรัฐนคม จ้งหวัดสุรราชฐรธานี จำแนกตามหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) จากสูตรวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างคำนวณหาตัวแทนในแต่ละหมู่บ้านดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนประชากร/คน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/คน
บ้านหาดละมุด	1	198	19
บ้านกะเปา	2	204	19
บ้านปากท่าเรียง	3	443	42
บ้านบางกา	4	561	53
บ้านย่านมะปราง	5	265	25
บ้านหาดมะเดื่อ	6	352	33
บ้านดอนเลียบ	7	392	37
บ้านฉลาด	8	596	56
บ้านตะเคียนทอง	9	304	28
บ้านถ้ำผึ้ง	10	533	50
รวม	10	3,848	362

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ แล้วนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ปรังัยส่วนบุคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจเลือกรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภาศึรรัฐนคม จ้งหวัดสุรราชฐรธานี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตาม

แบบของลิเคิร์ท (Likert) (อรอุมา กล่อมเจริญ, 2554) และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสี่รฐฐนคัม จ้งหวัดสุรารฐฐรฐธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติพรรณนาคือ ค่าความถี่ ค่าเป็นร้อยละ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสี่รฐฐนคัม จ้งหวัดสุรารฐฐรฐธานี และนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด (ทศพันธ์ อำนวน, ธนาตุล มีโกคา, วีรชัย เฝียงพิมาย, วรฐฐฒิ แซ่มซ้อย, และสำราญ ศรีคำมูล, 2564) ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสี่รฐฐนคัม จ้งหวัดสุรารฐฐรฐธานี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเป็น เพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสี่รฐฐนคัม จ้งหวัดสุรารฐฐรฐธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอสี่รฐฐนคัม จ้งหวัดสุรารฐฐรฐธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการของ อบต. กะเปา ประชาชนต้องการให้แก้ไขปัญหให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (ค่าความถี่=6) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ อบต. กะเปา ควรมีเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (ค่าความถี่=2) ด้านช่องทางการให้บริการของ อบต. กะเปา ประชาชนต้องการให้มีแผนกต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ (ค่าความถี่=3) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. กะเปาประชาชนต้องการให้มีห้องสุขาที่เพียงพอต่อการใช้บริการ (ค่าความถี่=5)

อภิปรายผล

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่มีภารกิจในด้านการบริการหลายด้านตามนโยบายของรัฐเพื่อพัฒนาตำบลกะเปา ผู้บริหารจึงเล็งเห็นถึงการให้บริการที่เป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้ข้อมูลแก่ประชาชนชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสัน อินทะเสน และคณะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คมสัน อินทะเสน และคณะ, 2560)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ให้การต้อนรับ พูดคุยด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เป็นมิตร มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ถูกต้อง ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม และมีความสุจริตซื่อตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ สีหนาม และคณะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในแต่ละด้านพบว่า (1) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (เบญจมาศ สีหานาม และคณะ, 2561)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการที่สำนักงานและใช้บริการทางโทรศัพท์มากกว่า โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website, E-service, Line, Facebook, E-mail ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็น ร้อยละ 97.83 (อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ, 2559)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยงานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ประกอบกับผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา ได้มีนโยบายการบริหารงานที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา จึงได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ เช่น ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ บริการถ่ายเอกสาร สภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพันธ์ อำนวย, ธนาตุล มีโกศา, วีรชัย เฉียงพิมาย, วรวิทย์ แซ่ซ้อย, และสำราญ ศรีคำมูล, 2564 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางลูกเสือ โดยภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุดคือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติต่ำสุด คือ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ทศพันธ์ อำนวนย, ธนาตุล มีโศคา, วีรชัย เฉียงพิมาย, วรุตติ แซ่มซ้อย, และสำราญ ศรีคำมูล, 2564)

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีร์รัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปา อำเภอกีร์รัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอยู่ในระดับมาก (3) ด้านช่องทางการให้บริการ มีอยู่ในระดับมาก และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอยู่ในระดับมาก และ 2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการตีความ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะของข้อมูลการวิจัย พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนต้องการให้มีห้องสุขาที่เพียงพอต่อการใช้บริการของผู้มารับการบริการและติดต่อประสานงาน ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความต้องการให้มีแผนกต้อนรับและการประชาสัมพันธ์ที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปาควรมีเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ยุงยาก และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน และอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่หรือพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ คือ ควรให้มีบริการทาง Line
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรปรับปรุงห้องสุขา และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะบริการอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กะเปา อำเภอกีรีรัตนคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เอกสารอ้างอิง

คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. ปรินญรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ทศพันธ์ อำนวย, ธนาตุล มีโกคา, วีรชัย เฉียงพิมาย, วรวิทย์ แซ่ห้อย, และสำราญ ศรีคำมูล.
(2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบาง
ลูกเสือ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. วารสารนิสิตวัง, 23(2), 12.

ธนวรรธน์ ตรีศุณย์. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารงาน
ส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต .
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

เบญจมาศ สีหานาม และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังชัย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. ปรินญญารัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เข้าส์ออฟเคอร์มีส์.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2537). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. เรียกใช้เมื่อ 28 มีนาคม 2565 จาก <<https://www.khuanpang.go.th/prb.pdf>>

อรอุมา กล่อมเจริญ. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช
วิทยาลัย.

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.