



รายงานผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2566



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ 97.20
1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ 96.80
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ 97.20
1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ 96.80

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของทั้ง 6 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับ 4.86 ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.26 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.84 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.80

2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.68 คิดเป็น ร้อยละ 94.80

2.3 งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.99 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

2.4 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.76 คิดเป็น ร้อยละเท่ากับ 95.20

2.5 งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.98 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 99.60

2.6 งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.94 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 99.40

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและการใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยทั้ง 2 ข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการเพิ่มที่นั่งพักผ่อนบริการน้ำดื่ม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน การประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอ พิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล



(ดร.สุปรียา ชำนาญพุดิพร)

อาจารย์ประจำ/หัวหน้าโครงการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	2
สารบัญ	5
บทที่ 1 บทนำ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการลงเก็บข้อมูล	
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	
ภาคผนวก จ รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 บัญญัติไว้ในมาตรา 2 ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครอง ส่วนท้องถิ่น รูปแบบสุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบ บริหารราชการท้องถิ่น ในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โกวით์ พวงงาม (2543, หน้า 87) และ มาตรา 3/1 เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การบริหารราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,440 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,335 แห่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) 2 แห่ง รวมจำนวนราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งหมดทั่วประเทศ 7,853 แห่ง (ข้อมูลจาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>) สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2564

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาล เป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึงเป็นธรรมเสมอภาค อย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่าง ได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลด ความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการและแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล ที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมี ผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นระบบการปกครองตนเอง ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งประชาชนมีความต้องการในการบริการที่ตอบสนองต่อปัญหา และ/หรือความต้องการ โดยเฉพาะความต้องการความสะดวกสบาย ในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณสุข ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์ และรวมไปถึงความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษและการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ

1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่เทศบาลเมืองก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล เช่น งานจัดเก็บรายได้ งานขออนุญาตต่าง ๆ งานก่อสร้าง รื้อถอน งานสังคมสงเคราะห์ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการทางด้านสาธารณสุข งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ งานบริการด้านศูนย์ดำรงธรรม งานทะเบียนราษฎรและงานอื่น ๆ (งานข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมือง, งานเศรษฐกิจชุมชน, เรื่องร้องทุกข์, ร้องเรียน, รับความคิดเห็นของประชาชน) เป็นต้น จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชน และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั้งสิ้น

จากลักษณะงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานบริการ ย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญของสำนักงานในอันที่จะให้บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ด้วยเหตุผลข้างต้น คณะผู้วิจัยเห็นว่า งานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีความสำคัญมากที่จะสร้างความรัก ความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อทางราชการ คณะผู้วิจัยจึงสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,834 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545 หน้า 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

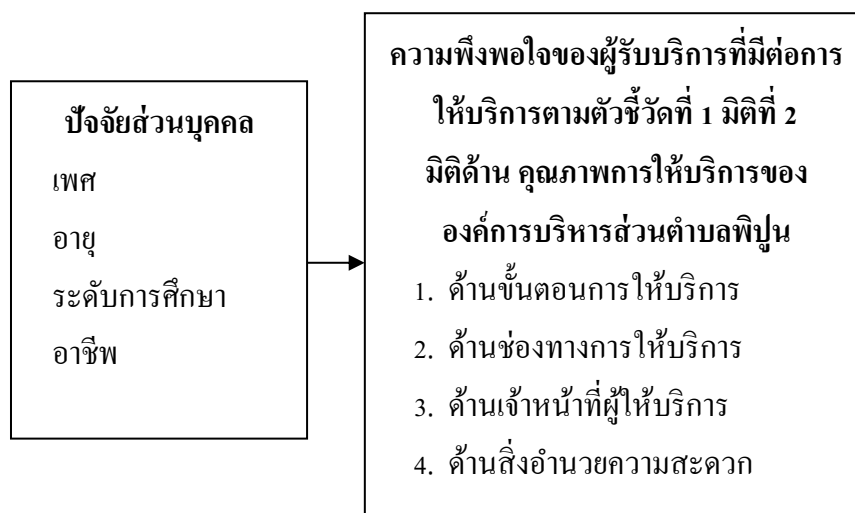
- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) งานการให้บริการ ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย(ถ้ามี)

คณะผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981 P. 127 – 140 อ้างถึงใน วันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528 หน้า 16) และ อเดย์และแอนเดอร์ เซน (Aday and Andersen, 1975 P. 58 – 80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 หน้า 36) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ แบ่งออกเป็นรายข้อดังนี้ (1) มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (3) มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมสภาพงาน (4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม (5) การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว (6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่ (7) ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ แบ่งออกเป็นรายข้อดังนี้ (1) มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสารและเว็บไซต์ (2) มีการ

เผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว (3) ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสารอีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว (4) เป็นการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อดังนี้ (1) มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี (2) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (3) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ (4) ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง (5) มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ ภายในเทศบาลเมือง แบ่งออกเป็นรายข้อ ดังนี้ (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ (2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ (3) การจัดสถานที่และ อุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานและหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อ จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานโครงการที่ 1 หมายถึง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานโครงการที่ 2 หมายถึง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานโครงการที่ 3 หมายถึง งานด้านการศึกษา งานโครงการที่ 4 หมายถึง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานโครงการที่ 5 หมายถึง งานด้านรายได้หรือภาษี งานโครงการที่ 6 หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงปีงบประมาณ 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.6.2 ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะ เชีงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนอำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

2.2.3 คุณภาพบริการ

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

2.3 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ ความหมายความพึงพอใจในชุมชน ตามหลักทัศนะของ Morans และ Roders ได้อธิบาย ว่ามาตรฐานการประเมินคุณค่าภายในชุมชน การตัดสินใจ สรรเสริญ หรือตำหนิ สถานการณ์ชุมชน จากการเปรียบเทียบมาตรฐานในส่วนรวม หรือ เจาะจงเฉพาะเรื่องละในการศึกษาของ Kop และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคล มีความแตกต่างกันออกไป ความแปรปรวน ของการตอบสนอง ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่สลับซับซ้อน การอ้างถึงกรอบความคิดที่ดีที่สุดคือ นิยามสถานการณ์ เพื่อการมองสภาพชุมชนและขณะเดียวกัน การอ้างถึงความหมาย ความพึงพอใจ เป็นมิติของกระบวนการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในชุมชน

ลักษณะของความพึงพอใจแสดงออกในรูปของอารมณ์ เป็นความรู้สึกนามธรรมที่เข้าใจยากในบางทัศนะ จากคำนิยามเชิงพฤติกรรมให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการ

ตอบสนองเป็น ความพึงพอใจ แต่พฤติกรรมชนิดไหนยังไม่ได้กำหนดชัดเจน บางแนวคิดกล่าวถึงความปรารถนา หรือ การให้คุณค่านั้นเป็นที่มาของความพึงพอใจ แต่ก็มีไม่น้อยที่มุ่งสนใจ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้บรรลุ เป้าหมายที่ตนมุ่งหวังไว้ หรือเกิดจากความต้อการนั้นได้รับการตอบ สอนองจากการสำรวจผลงานจากการศึกษาในเรื่องนี้ที่ผ่านมา พบมากในงานเขียนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งพิจารณาในแง่มุมมองทัศนคติ รูปแบบแรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัล ความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น ความพึงพอใจในแง่มุมมองต่าง ๆ นี้มีประโยชน์ต่อการนำมากำหนด กรอบความหมายเรื่อง ความพึงพอใจในชุมชน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจในแง่มุมมองที่เป็นทัศนคติ ตามนิยามของ Rosenberg และ Harland กล่าวว่าทัศนคตินี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนที่ 2 เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึก เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว หรือเป็นความรู้สึกความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้ ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของ พฤติกรรม ดิเรก ฤกษ์หรัย (อ้างใน อรรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติ ต่อสิ่งนั้น กิติ ปรีดีติลล (อ้างใน อรรวรรณ เมฆทัศน์, 2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ หลุย จำปาเทศ (อ้างใน นิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก ออเดียและแอนเดอรเซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542 อ้างอิงจาก A day & Anderson, 1975, P. 4) ให้ความหมายถึง ความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกันกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มอร์ส (อ้างใน ณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง ที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ” สุวัฒนา ไบเจริญ (2540, หน้า 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้นๆ ศรีทธา วุฒิพงษ์ (2542, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้ว ก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ จุมพล สัตยาภรณ์ (2542, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้

แต่เป็น เพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทาง ลบ หรือไม่มีปฏิกริยา ต่อสิ่งเร้านั้น สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การ ของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ผู้ศึกษาจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือ ความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็วไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิวเมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เราจะมีก็จะเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีท่าทีในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง เมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมากเป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนอง ความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริง และพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความ เต็มใจ (Service Mind)

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้ การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย ไสร์จจะ, 2517, หน้า 81) ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Herzberg (1971 อ้างใน อภิญญา สุนทรธรรารวงค์, 2540, หน้า 15 – 17) ได้เสนอทฤษฎี เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์เบิร์ต” ซึ่งแนวคิด

ตามทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียว

ได้ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

3) ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มีใช้ว่า ปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่

เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายถึงความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสได้รับความชำนาญ (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่า จะเป็นกริยา วาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับและมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์การในงานนั้น ๆ สภาพการทำงาน (Working

Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้นและมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวหรืองานที่ทำโดยขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg ได้อธิบายสรุปว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยวิทยาก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้นด้วย จะเห็นว่าปัจจัยวิทยายเป็นเสมือนเครื่องช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจอยู่ต่อไป จึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น Maslow (อ้างใน วีรศิษฐ์ แนวดี, 2539, หน้า 20-23) ได้อธิบายทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์ลำดับชั้น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน McClelland (อ้างใน วราพรธณ สันตศนะโชค, 2540, หน้า 16) ได้อธิบายถึง แรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคลนั้น คือ แรงจูงใจที่ได้บรรลุเป้าหมายซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัย และพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่น ๆ

ได้รับแรงจูงใจสูง กว่าระดับธรรมดา นักธุรกิจที่มีแรงจูงใจและได้รับความสำเร็จนั้นไม่เพียงแต่ต้องการทำไอย่างเดียว แต่เขามีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จ แต่ทำไอาจจะเป็นเพียงเครื่องมือวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ คืออย่างไร แต่ McClelland ได้แนะนำบุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่ได้รับความสำเร็จต้อง ประกอบด้วยลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานที่ดีกว่าในบางโอกาสดีกว่าคนอื่น ๆ ลักษณะที่ทำให้ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

1. เขาชอบงานที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง
2. เขาตั้งเป้าหมายที่จะทำงานและเสี่ยงโดยวิธีคำนวณได้
3. เขาต้องการการตรวจสอบเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของเขา
4. เขาต้องการเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจตัวพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าถ้าหากบุคคลไม่มีความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและเป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัวของเขา แต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จ เขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการทำงานที่ยากลำบากเท่านั้น จึงจะถือว่าได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้ว เขาก็จะไม่รู้ว่างานที่ทำไปนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้นเขาชอบที่จะทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไรเพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัด

ความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

McGregor (อ้างใน วราพรรณ สันตสนะโชค, 2540, หน้า 16-17) ได้อธิบายถึงลักษณะแรงจูงใจนั้นมีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขา ความปรารถนาและความอยากอื่น ๆ ที่กล่าวนี้คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท การยอมรับ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้น ทั้งภายในและภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกหรืออู้งาน
2. เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แนะแนวและบดลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ
3. คนทั่ว ๆ ไปชอบมีผู้แนะนำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แทบไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

ส่วนทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่า จะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การใช้พลังงานทั้งกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมภายนอกและการคาดหวังไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้นทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ
4. สภาพของคนทั่ว ๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ จะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
6. ภายใต้สภาพของเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถ ทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

2.1.4 แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper)

แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper, 1958 P. 31 อ้างถึงใน จีรภรณ์ กาญจนไพฑูลย์, 2527, หน้า 15) ถือว่าความต้องการในการทำงานที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบ่ง ออกเป็น 7 อย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ
5. มีสภาพการทำงานที่ดีรวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. มีความสะดวกในการไปกลับ
7. การทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.1.5 แนวคิดของซาเลสนิค (Zalesnick)

แนวคิดของซาเลสนิค (Zalesnick, 1958, P.40 อ้างถึงใน เกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531, หน้า 9) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความ เป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

2.1.6 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมาใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นต้องมีผลตอบแทนที่ดี เนื่องจากมนุษย์ยังต้องการปัจจัยในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพราะมนุษย์ต้องอยู่ในสังคมที่ต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีหรือความเป็นมิตร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจระหว่างบุคคล ดังนั้น จากแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ กล่าวคือ ถ้ามีผลตอบแทนหรือผลงานที่ดีที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยหรือสัมพันธภาพที่ดีย่อมทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่องานบริการนั้น ๆ

2.1.7 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1) แนวความคิดของเพนชานสกีร์ (Penchansky)

เพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981, P.127 – 140 อ้างถึงใน วันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528, หน้า 16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ ไว้ 5 ประการ ดังนี้

(1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างจำนวนบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

(2) ความสะดวกในด้านระยะทาง (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ

(3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

(4) ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)

(5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

2) แนวคิดของอเดย์ (Aday) อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975, P. 58 – 80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534, หน้า 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจาก บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

(1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยก ออกเป็น

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

(2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่ง แยก ออกเป็น

- 2.1 ผู้ป่วยได้รับบริการทุกประเภตามความต้องการของผู้ป่วย
- 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
- 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

(3) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การ แสดงอัธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

(4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) แยก ออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ

- 4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย
- 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล

(5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพ ของ การดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในที่ขณะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

(6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

2.1.8 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้กับงานบริการ

จากแนวความคิดนี้ ซึ่งเป็นความพึงพอใจทางการแพทย์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการได้ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ได้แก่
 - (1) ระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการ
 - (2) ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
 - (3) ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่ออรรถยาของผู้ให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ของประชาชนต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อประชาชนในเรื่อง
 - (1) การพูดจาสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
 - (2) การมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชน
- 3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่อง
 - (1) ความสามารถของเจ้าหน้าที่
 - (2) การใช้วัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ ข
 - (3) ความคงทนถาวร มีมาตรฐาน ถูกต้องของงานบริการที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลจัดให้แก่ประชาชน
- 4) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ประชาชนเสียไป เพื่อแลกกับบริการที่ได้รับ โดยพิจารณาในเรื่อง
 - (1) ราคาการรับบริการ
 - (2) ความยุติธรรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานพุทธศักราช 2525 (2539, หน้า 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจ การให้บริการ ต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ลักษณะ ของงานบริการ

- 1) งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน สินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้ การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้ กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โสภณ พิงชัย (2537, หน้า 23) อังในแนวคิดของแคส และเดเน็ต (Cass and Danet) มีความเห็นว่า การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

2. ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่เกี่ยวข้อง

3. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรีชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4. การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5. การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะ

ปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

2.2.3 คุณภาพบริการ

ขณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างใน ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์, 2543, หน้า 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการ ยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่ง เอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ และ ความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงาน สนับสนุน และความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการ ได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้า ติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็น มิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการ เข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7. ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่อง ความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9. ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding /Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและ รู้จักลูกค้าประจำ

10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการ ให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบ บริการที่แท้จริง การ

ประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือ มาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

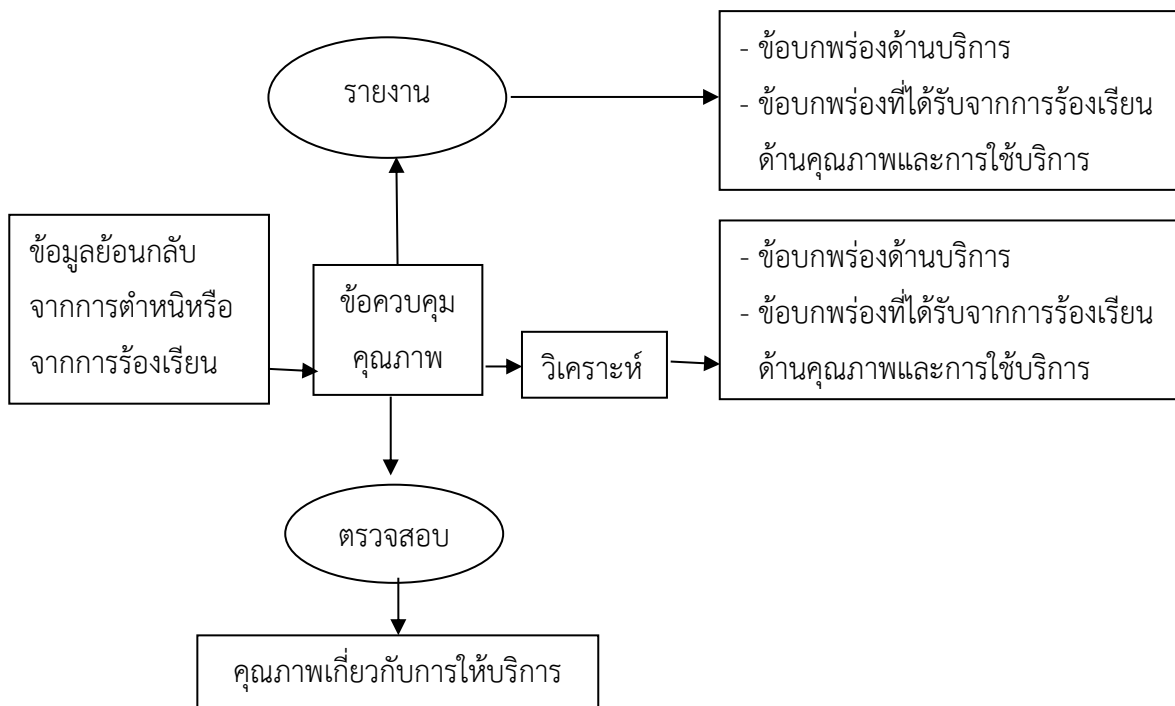
2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพตามแนวความคิดของ Karl A, Sengupta & Thorbecke, 1966. (Classical Idea) อาจจะมีคามหมายดังนี้ (อ้างใน นิคม สอาดเอี่ยม, 2539, หน้า 31-33)

1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน (Standard) ความหมายเก่าแบบนี้ คุณภาพ = มาตรฐานสินค้า

2. ความหมายแบบใหม่ (Modern Idea) คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้สิ่งที่ใช้ อย่างเหมาะสม คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (Quality includes) ทั้งนี้เพราะองค์การธุรกิจ ตั้งขึ้นมาก็เพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้ผลกำไร คู่กับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้า พพอใจในทุก ๆ ด้าน หากการบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งของตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนอง ความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมี แนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การปรับปรุงการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการที่ดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

นอกจากนี้แนวคิดเชิงคุณภาพยังกล่าวถึงหลัก 7 ส ซึ่งแนวคิดนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริการ เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการเป็นการปรับปรุงการให้บริการต่อลูกค้าเป้าหมายหลักคือด้านองค์การ (สถานที่) และด้านพนักงานองค์ประกอบของกิจกรรม 7 ส ประกอบด้วย

1. สะอาด
2. สะดวก
3. สะอาด
4. สุขลักษณะ

5. สร้างนิสัย
6. สิ่งแวดล้อม
7. สวยงาม

ความหมายของ “7 ส”

สะสาง หมายถึง การแยกให้ชัดเจนของที่ไม่จำเป็น/ไม่ต้องการ กับของที่จำเป็น/ต้องการ ของที่ไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นให้ขจัดทิ้งไป

สะดวก คือ การจัดแยกสิ่งของให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการค้นหาได้ง่าย

สะอาด คือ ดูแลความสะอาดและบำรุงรักษาสถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อยู่เสมอ

สุขลักษณะ คือ การรักษาสภาพ 3 ส แรก และปรับปรุงให้ดีขึ้นพร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

สร้างนิสัย คือ การรักษาระเบียบวินัย โดยทุกคนช่วยกันปฏิบัติตามกิจกรรม 7 ตามมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดอยู่เสมอจนติดเป็นนิสัย

สวยงาม คือ การทำให้อาคารสำนักงานมีสภาพที่ดูดีเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม ทั้งในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าผู้ใช้บริการทำให้สร้างบรรยากาศเชิญชวนให้อยากเข้ามาใช้บริการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Fitzgerald and Durant (อ้างใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539, หน้า 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- สิ่งแวดล้อม คือ การนำเอาสิ่งแวดล้อมมาสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น นำต้นไม้สวยงาม แจกันดอกไม้ มาประดับประดาให้สำนักงานดูดียิ่งขึ้น เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ในการ นำเอา

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านกายภาพ ประวัติความเป็นมา ที่ตั้งอาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบการบริหารสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ) ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การประกอบอาชีพ ผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้ ด้านสังคม ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและด้านการเมืองการบริหาร ได้แก่ โครงสร้าง และกระบวนการบริหารงานบุคคลงบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ และทรัพยากรธรรมชาติข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

2.3.1 ด้านกายภาพ

1. ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้รับการจัดตั้งโดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศ ยกฐานะสภาตำบลพิปูน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก คำว่า “พิปูน” ตามคำบอกเล่าของผู้รู้และข้อสันนิษฐานสามารถสรุปได้เกี่ยวกับที่มาของคำ คือ ส่วนบริเวณทุ่งนาระหว่างที่ตั้งอำเภอพิปูน กับตำบลยางค่อม เรียกว่า ทุ่งปูน เพราะ

4. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน

5. ลักษณะของดิน

ดิน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

- พื้นที่ป่าเขา ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย หน้าดินลึก การระบายน้ำดีมีความอุดมสมบูรณ์ของดินปานกลาง เหมาะแก่การปลูกยางพารา ไม้ผลและพืชเศรษฐกิจอื่น ๆ

- พื้นที่ราบ ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย ดินล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียว การระบายน้ำและความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ เหมาะแก่การทำนาปลูกพืชไร่

- พื้นที่เนินเขา ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย สภาพดินเป็นกรด เหมาะสำหรับ ปลูกยางพารา ไม้ผล และพืชไร่

6. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำ, ลำคลอง 3 สาย

- ลำห้วย 8 สาย

- บึง, หนองและอื่น ๆ 5 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 11 แห่ง

- บ่อน้ำตื้น 400 บ่อ

- บ่อบาดาล (บ่อโยก) 7 แห่ง

- สระน้ำ 2 แห่ง

- ประปาภูเขา, ประปาหมู่บ้าน 5 แห่ง

2.3.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จำนวน 12 คน

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1.	นายทรงศักดิ์ คเชนทร์	นายกองค์การบริหารตำบล	
2.	นายเวชาสันต์ รียาพันธ์	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
3.	นายเศรษฐา รียาพันธ์	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
4.	นายชูศักดิ์ เลิศไกร	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	
5.	นางวรภรณ์ พรหมฤทธิ์	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	
6.	นายพรวิวัฒน์ ศรีสว่าง	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	
7.	นายศุภฤกษ์ นนทศักดิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.2	
8.	นายพรวิวัฒน์ ศรีสว่าง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.3	

9.	นายดุสิต องอาจ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.4	
10.	นายถาวร จงจิตร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.5	
11.	นางวรรณภรณ์ พรหมฤทธิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.6	
12.	นายสรารุช ประสงค์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ม.7	

2.2 จำนวนหมู่บ้านในตำบลพิปูน มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อกำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
1.	บ้านท้ายสำเภา	นายวีรพงษ์ วงศ์พิพันธ์	อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมู่บ้าน
2.	บ้านในไร่	นายธนาพร จินตุลา	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน
3.	บ้านตลาดเสาร์	นายธรรมรงค์ พรหมจันทร์	อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน
4.	บ้านหูนบ	นายพงศ์ศักดิ์ จงจิตร	
5.	บ้านใหม่	นายนพดล บุคพล	
6.	บ้านเหนือคลองระแนะ	นางสาววรรัตน์ พรหมฤทธิ์	
7.	บ้านเหนือฟ้า	นายอิศเรศ ทองบัว	

2.3.3 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 2,834 คน แยกเป็นชาย 1,422 คน หญิง 1,412 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 992 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 67 คน/ตารางกิโลเมตร

3.1 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566

จำนวนหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
หมู่ที่ 2 บ้านในไร่	13	23	23	46
หมู่ที่ 3 บ้านตลาดเสาร์	51	52	47	99
หมู่ที่ 4 บ้านบ้านหูนบ	401	624	619	1,233
หมู่ที่ 5 บ้านใหม่	259	363	361	724
หมู่ที่ 6 บ้านเหนือคลองระแนะ	140	204	216	420
หมู่ที่ 7 บ้านเหนือฟ้า	119	171	141	312
รวม 6 หมู่บ้าน	992	1,422	1,412	2,834

2.3.4 สภาพทางสังคม

4.1 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา - แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 3 แห่ง

4.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

- วัด 1 แห่ง

4.3 สาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง
- ศูนย์ ศ.ส.ม.ช. 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราด 100 %

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ (อยู่ในเขตหมู่ที่ 1 เขตเทศบาลตำบลพิปูน) 1 แห่ง
- อป.พร. 2 รุ่น จำนวน 72 คน

4.5 มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 200 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 1 รุ่น จำนวน 50 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน 6 หมู่บ้าน
- กลุ่มสตรี
- กลุ่มเยาวชน
- กลุ่มอาชีพต่าง ๆ

4.6 การรวมกลุ่มของประชาชน จำนวนกลุ่มทุกประเภท 11 กลุ่ม แยกเป็นประเภท

กลุ่ม

- กลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์ 4 กลุ่ม
- กลุ่มอนุรักษ์ฯ 2 กลุ่ม
- ร้านค้าชุมชน/สหกรณ์

2.3.5 ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม การคมนาคมใช้ถนนเป็นสำคัญ ประกอบด้วย

- เส้นทางในหมู่บ้านเป็น ถนนลาดยาง ถนน ค.ส.ล. ถนนหินคลุก ถนนลูกรัง

และ ถนนดิน

- เส้นทางระหว่าง ตำบล อำเภอ มีถนนทางหลวงสาย 4194 เดินทางติดต่อกับ ตำบลใกล้เคียงและอำเภอ

การขนส่ง

- มีรถสองแถววิ่งผ่านตำบล จำนวน 1 สาย (สายพิปูน - จันดี)
- มีรถเมล์สายนครศรีฯ
- บ้านสองผ่าน วิ่งผ่านวันละ 4 เที่ยว
- มีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ส่วนตัวใช้ในการเดินทางและขนส่งผลผลิต

5.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (อยู่ในเขตหมู่ที่ 1 เทศบาลตำบลพิปูน) 1 แห่ง
- โทรศัพท์สาธารณะ 2 แห่ง

5.3 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน - ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ทุกหมู่บ้าน

2.3.6 ระบบเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพ การประกอบอาชีพของประชากรในตำบลพิปูน

- อาชีพเกษตรกรรมอย่างเดียว	ประมาณร้อยละ	41.55
- อาชีพรับจ้างอย่างเดียว	ประมาณร้อยละ	10.43
- อาชีพค้าขายอย่างเดียว	ประมาณร้อยละ	0.26
- อาชีพเกษตรกรรมควบคู่รับจ้าง	ประมาณร้อยละ	20.30
- อาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับค้าขาย	ประมาณร้อยละ	22.60
- อาชีพรับราชการ	ประมาณร้อยละ	2.66
- อื่น ๆ	ประมาณร้อยละ	2.20

6.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั๊มน้ำมัน (ขนาดเล็ก ปั๊มมือหมุน)	12 แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน (ขนาดใหญ่)	1 แห่ง
- ร้านรับซื้อยาง	8 แห่ง
- ร้านซ่อมรถ	4 แห่ง
- ร้านค้า	25 แห่ง
- ร้านเสริมสวย	2 แห่ง

6.3 กลุ่มอาชีพเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง

- กลุ่มทำขนม	หมู่ที่ 6
- กลุ่มทำปลาตุกร้า	หมู่ที่ 4
- กลุ่มยุวเกษตรกร	หมู่ที่ 6
- โครงการเลี้ยงโคพันธุ์พื้นเมือง	หมู่ที่ 2, 3

- โครงการกองทุนปุ๋ยเพื่อการเกษตร หมู่ที่ 4, 5, 6, 7

2.3.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ชื่อหมู่บ้าน	แหล่งน้ำกิน น้ำใช้หรือน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูลย์ อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครศรีธรรมราช							
	ระบบประปา (ส่วนภูมิภาค)				แหล่งน้ำธรรมชาติ			
	จำนวน (แห่ง)	การใช้งาน		ความเพียงพอของน้ำอุปโภคบริโภค ตลอดทั้งปี	จำนวน (แห่ง)	การใช้งาน		ความเพียงพอของน้ำอุปโภคบริโภค ตลอดทั้งปี
		ใช้ได้ (แห่ง)	ใช้ไม่ได้ (แห่ง)			ใช้ได้ (แห่ง)	ใช้ไม่ได้ (แห่ง)	
บ้านโนไร่	0	0	0	0	1	1	0	1
บ้านตลาดเสาร	0	0	0	0	4	4	0	4
บ้านหูนบ	0	0	0	0	4	4	0	4
บ้านใหม่	0	0	0	0	1	1	0	1
บ้านเหนือคลอง	1	1	0	1	2	2	0	2
บ้านเหนือฟ้า	0	0	0	0	3	3	0	3
สรุปรวม	1	1	0	1	15	1	0	1

- ความเพียงพอของน้ำอุปโภค บริโภค ตลอดทั้งปี จะไม่เพียงพอช่วงเดือน มีนาคม - เมษายน ของทุกปี

ปัญหาและความต้องการในการทำการเกษตรของ หมู่บ้าน/ชุมชน และโครงการ/แผนงานที่ หมู่บ้าน/ชุมชน เสนอ

1. ด้านลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้

หมู่ที่ 3 บ้านตลาดเสาร

1) โครงการปลูกกาแฟในสวนยางพาราและสวน ผลไม้ เป็นการปลูกพืชชนิดอื่นเพิ่มเติม (ปลูก พืชเชิงซ้อน)

2) โครงการปลูกไม้ยืนต้นแบบผสมผสานเป็นการทำการเกษตรทางเลือก (เกษตรผสมผสาน)

หมู่ที่ 6 บ้านเหนือคลองระเนาะ

3) โครงการจัดซื้อเครื่องจักรสานกระเป่า

2. ด้านแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค

หมู่ที่ 2 บ้านโนไร่

1) โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าใช้งานกับระบบประปา เป็นการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน

หมู่ที่ 3 บ้านตลาดเสาร์

2) โครงการซ่อมแซมประปาหมู่บ้าน หนานนกออ่อน

หมู่ที่ 4 บ้านหูนบ

3) โครงการปรับปรุงซ่อมแซมประปาหมู่บ้าน

3. ด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

หมู่ที่ 2 บ้านโนไร่

1) โครงการขุดลอกบึงครุคร้ำ เป็นการขุดลอกแหล่งน้ำ

หมู่ที่ 4 บ้านหูนบ

2) โครงการขุดลอกคลองห้วยจาน

3) โครงการปรับปรุงหนองไม้แก่นและบ่อดินดำ

4) โครงการขุดสระวังซ้อง

หมู่ที่ 6 บ้านเหนือคลองระแนะ

5) โครงการขุดลอกคลองระแนะ

2.3.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ในเขตตำบลพิปูน มีวัดและสถานที่ตั้งสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

- วัดโบราณาราม ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 4 บ้านหูนบ ตำบลพิปูน

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ช่วงเดือนเมษายน งานวันสงกรานต์/วันผู้สูงอายุ ประเพณีชักพระบก

- ช่วงเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม ประเพณีแห่เทียนพรรษา

- ช่วงเดือนกันยายน – ตุลาคม ประเพณีวันสารทเดือนสิบ

- ช่วงเดือนพฤศจิกายน ประเพณีลอยกระทง

2.3.9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

คลองตาปี เกิดจากเทือกเขาหลวง บริเวณหมู่ที่ 7 ขนาดของคลอง กว้าง 30 เมตร ลึกเฉลี่ย 2.5 เมตร ยาวประมาณ 22 กิโลเมตร

คลองระแนะ เกิดจากเทือกเขาหลวง บริเวณหมู่ที่ 6 ขนาดของคลอง กว้าง 30 เมตร ลึกเฉลี่ย 2.5 เมตร ยาวประมาณ 22 กิโลเมตร

คลองห้วยจาน เกิดจากเทือกเขาหลวง บริเวณหมู่ที่ 4 ขนาดของคลองกว้าง 10 เมตร ลึกเฉลี่ย 2.5 เมตร ยาวประมาณ 10 กิโลเมตร

9.2 สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ยังไม่ถือว่าเป็นปัญหาที่หนัก เนื่องจากสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปส่วนใหญ่ยังคงเป็นสภาพธรรมชาติอยู่มาก การพัฒนาไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมหรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากนัก

9.3 แหล่งท่องเที่ยว

- น้ำตกหนานนางแอ่น หมู่ที่ 3
- น้ำตกหนานผาหม้อ หมู่ที่ 4
- วัดโบราณาราม หมู่ที่ 4
- บ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติ หมู่ที่ 4
- สวนพักผ่อนเฉลิมพระเกียรติ หมู่ที่ 4
- น้ำตกหนานแสนห้า หมู่ที่ 6
- น้ำตกวังแรด หมู่ที่ 6
- น้ำตกหนานเจ็ดชั้น หมู่ที่ 7
- น้ำตกหนานปู หมู่ที่ 7
- อุทยานต้นน้ำตาปี อุทยานแห่งชาติเขาหลวง (ขล.10) หมู่ที่ 7

2.3.10. อื่นๆ

10.1 จุดเด่นของพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 42 ตารางกิโลเมตร และพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีที่ราบเชิงเขาเหมาะแก่การเพาะปลูกยางพาราผลไม้ทางเศรษฐกิจ และประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร หากมีการพัฒนาด้านผลผลิตทางการเกษตรอย่างเป็นระบบก็สามารถยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี และเป็นแหล่งกำเนิดของต้นน้ำลำธารอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ จึงง่ายต่อการพัฒนาการพัฒนาสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน แม้จะมีการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมากแต่ก็ไม่ได้มองข้าม การพัฒนาคน เพราะความเข้มแข็งของชุมชนเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาไปพร้อมกัน กล่าวคือความสามารถในการแก้ไขปัญหาความยากจนได้อย่างรวดเร็ว การมีความรู้เกี่ยวกับ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทางสังคมและ พัฒนาสังคม การร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น และการเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชน ตลอดจนการนำ ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาให้เป็นรูปธรรมต่อไป

10.2 ทักษะคุณภาพที่โดดเด่นของตำบลพิปูน

- น้ำตก เป็นน้ำตกที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ มีด้วยกันดังนี้ น้ำตกหนานนกนางแอ่น หมู่ที่ 3 น้ำตกหนานผาหม้อ หมู่ที่ 4 น้ำตกหนานแสนห้า หมู่ที่ 6 น้ำตกวังแรด หมู่ที่ 6 น้ำตกหนานเจ็ดชั้น หมู่ที่ 7 น้ำตกหนานปู หมู่ที่ 7

- บ่อน้ำพุร้อนธรรมชาติ เป็นบ่อน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ มีการพัฒนาเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจและประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่มาอาบน้ำร้อน โดยสามารถรักษาโรคได้และเพื่อสุขภาพที่ดี

10.3 บุคคลและสถานที่สำคัญ

พ่อท่านเจ้าฟ้า วาจาสิทธิ์ และวัดโบราณาราม

พ่อท่านเจ้าฟ้าวาจาสิทธิ์ เป็น เกจิอาจารย์ในสมัยโบราณ และเป็นอดีตเจ้าอาวาสวัดโบราณาราม ซึ่งในปัจจุบันตั้งอยู่ในหมู่ที่ 4 ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

วัดโบราณาราม เป็นวัดที่เก่าแก่ มีมานานตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา จากหลักฐานราชการบันทึกไว้ว่า วัดนี้ได้ตั้งขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2433 เป็นวัดมหานิกาย วัดนี้สร้างขึ้นใน สมัยกรุงศรีอยุธยา และเป็นวัดหลักในดินแดนแถบมีวัดบวราร เช่น วัดนอก วัดใน วัดเมธา วัดเขาวง วัดเขาพระตลอดจนทุกวัดในอำเภอพิปูนล้วนแต่สร้างขึ้นหลังจากวัดเก่าทั้งสิ้น โดยมี พระเจดีย์ข้างประลองงาคู่ที่สร้างมานานจนไม่สามารถสืบประวัติได้ มีเรื่องเล่าว่า ในสมัยสมภารแก้ว ปกครองวัดอยู่ ได้มีทัพพม่าเข้ามารุกไล่ชาวบ้าน จนพระเถระเถรชี่ต่างเข้าป่ากันหมด คงทิ้งไว้แต่ สมภารแก้ว ซึ่งชราภาพมากแล้วให้เฝ้าวัดแต่เพียงองค์เดียว ทหารพม่ากระหายน้ำ หาน้ำในภาชนะในวัดทุกแห่ง เช่น โอ่ง ตุ่ม ต่างก็แห้งหมด ในที่สุดก็เอาดาบฟันหลายมะพร้าวหน้ากุฏิของสมภารแก้วโดย พลการ มีฟังคำตักเตือนของสมภารแก้วว่า มะพร้าวนั้นไม่มีน้ำและไม่มีเนื้อเลย ทหารพม่าคิดว่า สมภารแก้วหวงมะพร้าวเอาไว้ขาย จึงฟันทะลายมะพร้าวลงมาแล้วผ่าเอาน้ำมาดื่มกิน แต่ด้วยเหตุ อัศจรรย์ มะพร้าวทุกลูกที่ผ่าออกมาจะไม่มีน้ำและมีเนื้อแต่อย่างใด ดังนั้น จึงรุมกันเตะอันตะของ สมภารแก้ว สมภารแก้วบอกว่าเป็นบาปกรรมติดตัวไปตายเสียเปล่า เมื่อเตะจนหน้าใจแล้วก็ออกจากวัดไป และในขณะนั้นเองก็บังเกิดฟ้าลั่นและผ่าลงมาถูกทหารพม่าตายหมด ทั้ง ๆ ที่ในเวลานั้น เป็นเวลากลางวันและแสงแดดจัด ชาวบ้านพอทราบข่าวการตายของทหารพม่า ก็กลับมายังบ้านเรือน ของตนและทราบถึงอิณิหารของสมภารแก้วแล้ว จึงได้ขนานนามแก่สมภารแก้วว่า “พ่อท่านเจ้าฟ้า วาจาสิทธิ์” ตั้งแต่นั้นมาวัดโบราณารามในสมัยหลัง เป็นวัดที่รกร้างไร้ผู้คน และพระสงฆ์อีก มีช้างพลายนำฝูงเข้ามาหากินในวัด เมื่อมองเห็นเจดีย์ก็เอางาแทงเจดีย์อย่างเมามัน แต่ไม่สามารถจะ ทำลายเจดีย์ได้ เพียงแต่ส่งเสียงร้องและวิ่งหนีเข้าป่าไปจนหมดสิ้น เหมือนกับพ่อท่านเจ้าฟ้าเตะ ออกไปทุกตัว ปัจจุบัน วัดโบราณาราม กำลังดำเนินการพัฒนาให้เป็นวัดตัวอย่าง โดยมีการบูรณะ ปฏิสังขรณ์ เสนาสนะในวัด เช่น ลานรอบบริเวณเจดีย์ข้างประลองงา และปรับปรุงอุโบสถหลังเก่าให้ ทันสมัยเหมาะกับยุคปัจจุบัน และได้อัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้ามาประดิษฐาน ตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน 2556 เพื่อเป็นพุทธบูชาตลอดจนให้ประชาชนได้มีโอกาสสักการบูชา เพื่อเป็นสิริมงคล ณ วัดโบราณาราม

ส่วนที่ 2

สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2557-2564)

1. สรุปผลการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับ และการเบิกจ่ายงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2564

1.1 สรุปสถานการณ์ พัฒนา การตั้งงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2557

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินงาน ทั้งหมด				อนุมัติงบประมาณ				ลงนามสัญญา				เบิกจ่าย				100%			
	จำนวน โครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวน โครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวน โครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวน โครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวน โครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น
1.การพัฒนาทางเศรษฐกิจ	2	2.04	50,000.00	0.3	1	1.75	20,000.00	0.24	1	2.33	20,000.00	0.31	1	2.5	220,000.00	3.27	0	0	0	0
2.การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	6	6.12	805,000.00	4.77	2	3.51	50,000.00	0.61	2	4.65	49,800.00	0.77	2	5	49,800.00	0.74	2	5.41	49,800.00	0.81
3.การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต	48	48.98	5,346,500.00	31.67	35	61.4	3,556,280.00	43.5	26	60.47	3,233,827.23	49.86	26	65	3,407,827.23	50.68	24	64.86	3,059,827.23	49.7
4.การพัฒนาฐานโครงสร้างพื้นฐาน	27	27.55	7,719,500.00	45.73	12	21.05	3,139,500.00	38.4	10	23.26	2,970,500.00	45.8	10	25	2,970,500.00	44.17	10	27.03	2,970,500.00	48.25
5.การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	15	15.31	2,960,000.00	17.53	7	12.28	1,410,000.00	17.25	4	9.3	211,325.00	3.26	1	2.5	76,385.00	1.14	1	2.7	76,385.00	1.24
รวม	98		16,881,000.00		57		8,175,780.00		43		6,485,452.23		40		6,724,512.23		37		6,156,512.23	

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2558

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินงาน				อนุมัติงบประมาณ				ลงนามสัญญา				เบิกจ่าย				100%			
	ทั้งหมด				จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น
	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น																
1.1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	4	4.12	4,050,000.00	20.47	1	1.69	20,000.00	0.19	1	2	20,000.00	0.22	1	2	20,000.00	0.22	1	2	20,000.00	0.22
2.2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต	6	6.19	314,500.00	1.59	2	3.39	79,500.00	0.74	2	4	79,000.00	0.87	2	4	79,000.00	0.87	2	4	79,000.00	0.87
3.3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	47	48.45	7,559,065.00	38.2	35	59.32	6,625,065.00	61.93	29	58	5,661,959.20	62.69	29	58	5,661,959.20	62.69	29	58	5,661,959.20	62.69
4.4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	26	26.8	6,312,000.00	31.9	12	20.34	3,190,000.00	29.82	12	24	2,959,930.00	32.77	12	24	2,959,930.00	32.77	12	24	2,959,930.00	32.77
5.5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	14	14.43	1,553,400.00	7.85	9	15.25	783,400.00	7.32	6	12	310,472.72	3.44	6	12	310,472.72	3.44	6	12	310,472.72	3.44
รวม	97		19,788,965.00		59		10,697,965.00		50		9,031,361.92		50		9,031,361.92		50		9,031,361.92	

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2559

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินการ				อุปถัมภ์งบประมาณ				ลงนามสัญญา				เบิกจ่าย				100%			
	ทั้งหมด																			
	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น
1.1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	8	6.15	4,660,000.00	11.12	2	2.94	30,000.00	0.24	2	3.77	30,000.00	0.33	2	3.77	30,000.00	0.33	2	3.77	30,000.00	0.33
2.2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ	16	12.31	3,535,000.00	8.44	5	7.35	905,000.00	7.32	4	7.55	899,900.00	9.91	4	7.55	899,900.00	9.91	4	7.55	899,900.00	9.91
3.3. ยุทธศาสตร์พัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	56	43.08	8,943,000.00	21.35	41	60.29	7,951,000.00	64.32	34	64.15	5,903,705.40	65.04	34	64.15	5,903,705.40	65.04	34	64.15	5,903,705.40	65.04
4.4. ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	33	25.38	23,085,000.00	55.11	6	8.82	2,360,000.00	19.09	4	7.55	1,622,332.00	17.87	4	7.55	1,622,332.00	17.87	4	7.55	1,622,332.00	17.87
5.5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	17	13.08	1,665,000.00	3.97	14	20.59	1,115,000.00	9.02	9	16.98	620,730.00	6.84	9	16.98	620,730.00	6.84	9	16.98	620,730.00	6.84
รวม	130		41,888,000.00		68		12,361,000.00		53		9,076,667.40		53		9,076,667.40		53		9,076,667.40	

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2560

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินการ				อนุมัติงบประมาณ				ลงนามสัญญา				เบิกจ่าย				100%			
	ทั้งหมด																			
	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น	จำนวนโครงการ	คิดเป็น	งบประมาณ	คิดเป็น
1.1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ธุรกิจ	6	3.51	18,080,000.00	28.64	2	2.35	30,000.00	0.22	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0
2.2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	14	8.19	2,205,000.00	3.49	2	2.35	45,000.00	0.33	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0
3.3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	62	36.26	9,380,900.00	14.86	41	48.24	7,182,900.00	53.43	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0
4.4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	55	32.16	29,418,000.00	46.61	10	11.76	2,470,000.00	18.37	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0
5.5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	34	19.88	4,036,100.00	6.39	30	35.29	3,716,100.00	27.64	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0	0	0.00	0
รวม	171		63,120,000.00		85		13,444,000.00		0		0.00		0		0.00		0		0.00	

การพัฒนา โครงสร้าง พื้นฐาน	53	32.1 2	18,837,00 0	50.1 1	7	10.9 4	2,630,000 .00	22.6 0	6	10.5 2	2,429,000 .00	22.7 8	6	10.5 2	2,429,000 .00	22.7 8	6	10.5 2	2,429,000 .00	22.7 8
5.5 ยุทธศาสตร์ การบริหาร จัดการองค์กร ภายใต้ระบบ ธรรมาภิบาล	14	8.49	5,685,000 .00	15. 11	11	17.1 9	5,561,980 .00	47.7 9	10	17.5 5	4,976,968 .00	46.6 8	10	17.5 5	4,976,968 .00	46.6 8	10	17.5 5	4,976,968 .00	46.6 8
รวม	165	100. 00	37,617,60 0.00	100. 00	64	100. 00	10,662,62 0.00	100. 00	57	100. 00	10,662,62 0.00	100. 00	57	100. 00	10,662,62 0.00	100. 00	57	100. 00	10,662,62 0.00	100. 00

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2562

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินการทั้งหมด		อนุมัติงบประมาณ		ลงนามสัญญา		เบิกจ่าย		100%	
	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	17	1,400,000.00	3	300,000.00	3	75,000.00	3	75,000.00	3	75,000.00
2. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและพลังงาน	11	5,445,000.00	5	75,000.00	5	75,000.00	5	75,000.00	5	75,000.00
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	66	5,530,113.00	55	4,070,113.00	42	3,116,673.00	42	3,116,673.00	42	3,116,673.00
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	43	17,504,000.00	20	4,999,000.00	15	3,967,000.00	15	3,967,000.00	15	3,967,000.00
5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	10	5,142,670.00	10	5,142,670.00	10	4,267,070.00	10	4,267,070.00	10	4,267,070.00
รวม	147	3,5021,783.00	93	14,586,783.00	75	11,500,743.00	75	7,233,745.00	75	7,233,745.00

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2563

ยุทธศาสตร์	แผนการดำเนินการทั้งหมด		อนุมัติงบประมาณ		ลงนามสัญญา		เบิกจ่าย	
	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ	จำนวนโครงการ	งบประมาณ
1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	9	885,000.00	4	85,000.00	1	44,500.00	1	44,500.00
2. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	11	4,092,000.00	4	55,000.00	1	5,000.00	1	5,000.00
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	53	4,240,245.00	36	4,328,030.00	18	3,079,048.00	18	2,973,028.00
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	43	36,430,800.00	7	3,149,000.00	6	2,845,000.00	6	2,845,000.00
5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลและการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี	12	6,493,023.00	5	1,045,000.00	4	1,396,500.00	4	1,396,500.00
รวม	128	52,141,068.00	56	8,662,030.00	30	7,370,048.00	30	7,264,028.00

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2564

ยุทธศาสตร์	2561		2562		2563		2564	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	15	1,290,000.00	19	885,000.00	9	5,802,000.00	12	1,385,000.00
ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน	8	380,000.00	8	4,092,000.00	11	10,250,000.00	11	1,020,000.00
ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและคุณภาพ ชีวิต	46	3,581,625.00	49	4,144,245.00	51	3,823,128.00	54	4,395,000.00
ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	29	21,473,000.00	42	26,583,700.00	42	47,958,000.00	44	23,121,000.00
ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี	12	5,644,112.00	12	6,493,023.00	12	7,352,500.00	12	6,485,000.00
รวม	130	32,368,764.00	130	42,197,968.00	125	75,185,628.00	133	36,406,000.00

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2565

ยุทธศาสตร์	2562		2563		2564		2565	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	19	885,000	9	5,802,000	12	1,385,000	12	1,385,000
ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน	8	4,092,000	11	10,250,000	11	1,020,000	11	970,000
ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและคุณภาพ ชีวิต	49	4,144,245	51	3,823,128	54	4,395,000	57	3,856,970
ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	42	26,583,700	42	47,958,000	44	23,121,000	57	26,763,900
ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี	12	6,493,023	12	7,352,500	12	6,485,000	11	7,140,000
รวม	130	42,197,968	125	75,185,628	133	36,406,000	148	40,115,870

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปี 2566

ยุทธศาสตร์	2563		2564		2565		2566	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ	9	5,802,000	12	1,385,000	12	1,385,000	13	1,035,000
ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน	11	10,250,000	11	1,020,000	11	970,000	8	260,000
ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและคุณภาพ ชีวิต	51	3,823,128	54	4,395,000	57	3,856,970	46	3,890,000
ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	42	47,958,000	44	23,121,000	57	26,763,900	34	142,913,700
ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี	12	7,352,500	12	6,485,000	11	7,140,000	8	2,325,000
รวม	125	75,185,628	133	36,406,000	148	40,115,870	109	150,423,700

1.2 การประเมินผลการนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติในเชิงปริมาณและคุณภาพ

1.2.1 เชิงปริมาณ

1) จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2557 – 2559)

โดยสรุปดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2557 – 2559) เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนา สามปี (พ.ศ. 2557 – 2559) รวม 98 โครงการ งบประมาณ 16,881,000 บาท สามารถจำแนกตาม ยุทธศาสตร์ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน	จำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ	
1. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ	2	1	50
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	6	2	33.33
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	48	35	72.92
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	27	12	44.44
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	15	7	46.67
รวม	98	57	58.16

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2557 เมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2557 มีโครงการบรรจุอยู่ในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย จำนวน 57 โครงการ เป็นจำนวนเงิน 8,175,780 บาท

สรุป จำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผนสามปี เฉพาะปี 2557 กำหนดไว้ 98 โครงการ ปฏิบัติได้จริง จำนวน 57 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 58.16

2) จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2558 – 2560)

โดยสรุปดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558 – 2560) เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2557 โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558 - 2560) รวม 97 โครงการ งบประมาณ 19,788,965 บาท สามารถจำแนกตาม ยุทธศาสตร์ได้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน	จำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ	
1. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ	4	1	25
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	6	2	33.33
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	47	35	74.47
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	26	12	46.15
5. ยุทธศาสตร์พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	14	9	64.28
รวม	97	59	60.82

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 มีโครงการบรรจุอยู่ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย จำนวน 59 โครงการ เป็นจำนวนเงิน 10,697,965 บาท

สรุป จำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผนสามปี เฉพาะปี 2558 กำหนดไว้ 97 โครงการ ปฏิบัติได้จริง จำนวน 59 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 60.82

3) จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2559 – 2561)
โดยสรุปดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559 - 2561) เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559 - 2561) รวม 130 โครงการ งบประมาณ 41,888,000 บาท สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน	จำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ	
1. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ	8	2	25
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	16	5	31.25
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	56	41	73.21
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	33	6	18.18
5. ยุทธศาสตร์พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	17	14	82.35
รวม	130	68	52.31

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2559 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2558 มีโครงการบรรจุอยู่ในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย จำนวน 68 โครงการ เป็นจำนวนเงิน 12,361,000 บาท

สรุป จำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผนสามปี เฉพาะปี 2559 กำหนดไว้ 130 โครงการ ปฏิบัติได้จริง จำนวน 68 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 52.31

4) จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2560 – 2562) โดยสรุปดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2560 - 2562) เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 โดยได้กำหนดโครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2560 - 2562) รวม 171 โครงการ งบประมาณ 63,120,000 บาท สามารถจำแนกตามยุทธศาสตร์ได้ดังนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการ

ยุทธศาสตร์	จำนวนโครงการ		คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน	จำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ	
1. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ	6	2	25
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน	14	2	14.28
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต	62	41	66.13
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	55	10	18.18
5. ยุทธศาสตร์พัฒนาการบริหารจัดการองค์กร ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล	34	30	88.23
รวม	171	85	49.71

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ได้ประกาศใช้ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 มีโครงการบรรจุอยู่ในข้อบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย จำนวน 85 โครงการ เป็นจำนวนเงิน 13,444,000 บาท

สรุป จำนวนโครงการที่กำหนดไว้ในแผนสามปี เฉพาะปี 2560 กำหนดไว้ 171 โครงการ ปฏิบัติได้จริง จำนวน 85 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 49.71

4) จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2563 – 2566) โดยสรุปดังนี้

ตามกระบวนการที่บัญญัติไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย โดยผ่านการมีส่วนร่วม ของประชาชน เช่นการจัดเวทีประชาคม การประชุมกรรมการชุมชน เพื่อรับฟังปัญหาและความ ต้องการของประชาชนที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ ก่อนนำมาจัดโครงการเพื่อพัฒนาพื้นที่ ที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนา ต่อไป อบต.พิปูน ได้ประกาศใช้แผนพัฒนา (พ.ศ. 2563-2566) โดยได้กำหนด โครงการที่จะดำเนินการตามแผนพัฒนา (พ.ศ. 2563-2566)

ยุทธศาสตร์	2563		2564		2565		2566	
	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ	จำนวน	งบประมาณ
ยุทธศาสตร์การ พัฒนาเศรษฐกิจ	9	5,802,000	12	1,385,000	12	1,385,000	13	1,035,000
ยุทธศาสตร์การ บริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ พลังงาน	11	10,250,000	11	1,020,000	11	970,000	8	260,000
ยุทธศาสตร์การ พัฒนาสังคมและ คุณภาพชีวิต	51	3,823,128	54	4,395,000	57	3,856,970	46	3,890,000
ยุทธศาสตร์การ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน	42	47,958,000	44	23,121,000	57	26,763,900	34	142,913,700
ยุทธศาสตร์การ เสริมสร้างธรรมาภิ บาลและการบริการ กิจการบ้านเมืองที่ดี	12	7,352,500	12	6,485,000	11	7,140,000	8	2,325,000
รวม	125	75,185,628	133	36,406,000	148	40,115,870	109	150,423,700

1.2.2 เชิงคุณภาพ

ผลการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ตามแผนพัฒนาสามปี ซึ่งส่งผลใน การดำเนินงานการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ

1.1 สนับสนุนการพัฒนาอาชีพของประชาชน

- ส่งเสริมการประกอบอาชีพ
- ส่งเสริมการเกษตรในตำบล

1.2 ส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์ และการท่องเที่ยวแบบครบวงจร

- ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวภายในตำบลพิปูน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

2.1 พัฒนา ปรับปรุง คู หนอง คลอง บึง ให้สะอาดสามารถระบายน้ำได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

- ขุดลอก คู คลอง หนอง บึง ในเขตตำบลพิปูน

2.2 พัฒนาส่งเสริม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

- โครงการ หนึ่งคน หนึ่งต้น หนึ่งฝน เพื่อประชาชนชาวไทย
- โครงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- โครงการจัดซื้อถังเก็บขยะ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต

3.1 พัฒนาคุณภาพการศึกษา

- สนับสนุนงบประมาณตามโครงการอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวัน ให้กับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลพิปูน

- โครงการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ การศึกษาให้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหุบ

3.2 ส่งเสริม สนับสนุน ทางด้านการกีฬาและนันทนาการ

- ส่งเสริมการแข่งขันกีฬาตำบลพิปูน
- สนับสนุนอุปกรณ์กีฬาประจำหมู่บ้าน

3.3 ส่งเสริม สนับสนุน สงเคราะห์ และพัฒนา เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ผู้ติดเชื้อ

เอตส์ และผู้ด้อยโอกาส

- สงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่คนชรา ผู้พิการและผู้ป่วยเอตส์
- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- โครงการเยี่ยมใจเยี่ยมบ้านผู้พิการ
- สนับสนุนงานวันสตรีสากล

- โครงการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
- 3.4 สนับสนุนกิจกรรมด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
 - โครงการอบรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
 - สนับสนุนงบประมาณโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
- 3.5 เสริมสร้างสุขภาพของประชาชน
 - สนับสนุนศูนย์สงเคราะห์ประจำหมู่บ้าน
 - โครงการป้องกันการระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ
 - โครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
 - สนับสนุนการพัฒนาสาธารณสุขมูลฐาน
- 3.6 ส่งเสริมการจัดระเบียบชุมชน สังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย และการบรรเทาสาธารณภัยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
 - การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - สนับสนุนศูนย์ อปพร. อำเภอพิบูลย์
 - สนับสนุนโครงการฝึกอบรม อปพร.
- 3.7 ส่งเสริม ทำนุบำรุง และรักษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดงานประเพณี กิจกรรมทางศาสนาและประเพณีท้องถิ่น
 - ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดงานสำคัญของทางราชการ
- 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 4.1 ก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ
 - ก่อสร้าง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำภายในเขตตำบลพิบูลย์
 - 4.2 ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ติดตั้ง ระบบสาธารณสุขปโภค
 - ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ติดตั้ง ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการให้มีประสิทธิภาพทั่วถึงทุกหมู่บ้าน
 - ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ติดตั้ง ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ภายในเขตตำบลพิบูลย์
- 5. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล
 - 5.1 พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและสนับสนุนการใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างคุ้มค่า
 - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม และผลการปฏิบัติงาน
 - จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
 - สนับสนุนศูนย์ข้อมูลข่าวสารระดับอำเภอ

- ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีเพื่อพัฒนารายได้

5.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนชุมชนและแผนพัฒนาสามปี

- ส่งบุคลากรเข้าร่วมการศึกษาอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ

- ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีเพื่อพัฒนารายได้

- ดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประชาธิปไตย

2. ผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560

2.1 ผลที่ได้รับหรือผลที่สำคัญ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล ได้ดำเนินงานต่าง ๆ ตั้งแต่มีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และพัฒนาองค์กรให้เกิดความมั่นคงในการพัฒนาเพื่อให้ความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น ซึ่งผลจากการดำเนินงานของอบต. นั้น ผลที่ได้รับมีดังนี้

1. ประชาชนมีถนนใช้ในการสัญจรไปมาได้สะดวก
2. ประชาชนมีความปลอดภัยจากแสงส่องสว่างสาธารณะ
3. ปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่ได้รับการแก้ไข
4. ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง
5. ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง
6. ไม่มีการเกิดอาชญากรรมในพื้นที่
7. เด็ก ๆ ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง
8. ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ได้รับเงินช่วยเหลือเบี้ยยังชีพทุกคน
9. ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุข
10. ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัย
11. ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของ อบต.
12. ประชาชนได้รับบริการจากงานบริการต่าง ๆ ของ อบต. ด้วยความสะดวก

2.2 ผลกระทบ ในการดำเนินงานของ อบต. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 สามารถดำเนินการได้ตามที่ประชาชนต้องการ ซึ่งการดำเนินงานนั้นก็สามารถส่งผลกระทบต่อหมู่บ้านในเขต อบต. ดังนี้

1. ระบบการระบายน้ำเดิมชำรุดหรือไม่มีท่อระบายน้ำทำให้การระบายน้ำได้ช้าเกิดน้ำท่วมขังในบางจุด ทำให้ อบรม. ต้องเร่งขุดลอกและก่อสร้างท่อระบายน้ำเพิ่มขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. การพัฒนาเจริญขึ้นทำให้การขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นไปด้วย ส่งผลให้ก่อให้เกิดโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก โรคมือ เท้า ปาก และปัญหาขยะที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

3. การก่อสร้างถนนต่าง ๆ ต้องใช้เวลาในการก่อสร้าง จึงทำให้ประชาชนเกิดความไม่สะดวกในการสัญจร

3. สรุปปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานที่ผ่านมาและแนวทางการแก้ไข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564

3.1 ปัญหาและอุปสรรค

1. ปัญหางบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนโครงการในแผนพัฒนา

2. ปัญหาความล่าช้าในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนของรัฐบาล ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามโครงการได้ทันที

3. มีประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจระบบการบริหารและการปฏิบัติหน้าที่ของ อบรม. มีผลต่อการกำหนดแนวทางการพัฒนา

4. ไม่มีความพร้อมในด้านเครื่องมือเครื่องใช้เนื่องด้วยงบประมาณมีจำกัด

5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

1. ทำความเข้าใจกับประชาชนในการประชุมประชาคม โดยให้ประชาชนเสนอ โครงการที่ต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

2. ทำความเข้าใจและให้ความรู้กับประชาชนถึงระบบการทำงานต่าง ๆ ของ อบรม.

3. จัดเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยังขาดแคลนและให้ทันสมัยในความจำเป็นในการใช้งาน โดยมีการตั้งงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้าง

4. เสนอโครงการที่เกินศักยภาพของ อบรม. เพื่อรับการสนับสนุนงบประมาณ

5. ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมตามระเบียบ ข้อกฎหมาย และข้อปฏิบัติในงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558, หน้า 79-86) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัว ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มณฑล จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านดอน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-24 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท 2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาล

เมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้านการสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรม คณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจ จัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรี ด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชน ด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พบว่า ภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง เป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่ต่างกัน มีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย (2553, หน้า 43-47) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย (1) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($x = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ($x = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ($x = 6.01$, ร้อยละ = 76-80) (2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 6.08$) และหากเทียบกับ ค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($x = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($x = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ, ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ($x = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2558, หน้า 79-86) รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน การศึกษา

ครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาล ตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำปูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.82

วรรณภา อัครเดชาชาญยุทธ์ (2552) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานเทศบาลนครสู่ความเป็นเลิศ งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ผลการบริหารงานเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2) ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานงานของเทศบาลนคร กับการบริหารงานเทศบาลนคร ที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 4) แนวคิดวิธีการแก้ปัญหาและการพัฒนาระบบการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลนครที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารเทศบาลนคร 22 แห่ง รวม 856 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานของเทศบาลนคร กับการบริหารงานที่เป็นเลิศของเทศบาลนคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ของชุดตัวแปร โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลนคร วิเคราะห์ข้อมูลจากความถี่ ของข้อความ ผลจากการศึกษา พบว่า เทศบาลนครที่สามารถประสบความสำเร็จ ในการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศเนื่องจากมีความโดดเด่นในแง่ของการบริหารงาน 5 ประการคือ 1) การนำองค์กรมีความโดดเด่น ในด้านการนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูงสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม 2) การวางแผนกลยุทธ์มีความโดดเด่น ในด้านการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติสะท้อนให้เห็นว่าการจัดทำแผนกลยุทธ์นั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ผู้นำระดับสูงจะต้องมีความสามารถถ่ายทอดแผนกลยุทธ์องค์กรลงสู่การปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 3) การมุ่งเน้นประชาชนมีความโดดเด่นในด้านความรู้เกี่ยวกับประชาชน สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารงานที่มุ่งเน้นประชาชนที่แท้จริงแล้ว ผู้นำองค์กรระดับสูงต้องมีความรู้เกี่ยวกับประชาชน จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง 4) การจัดการความรู้มีความโดดเด่นในด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้สะท้อนให้เห็นว่าการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลนครจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานก็ต่อเมื่อ มีการจัดการสารสนเทศ และความรู้อย่างทั่วถึง และเป็นระบบของการสืบค้น 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความโดดเด่นในด้าน การสร้างแรงจูงใจสะท้อนให้เห็นว่า การจัดระบบบริหารงานบุคคลต้องคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคล และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมงานทุกคน 6) การจัดกระบวนการมี

ความโดดเด่นในด้าน การวางแผนลดค่าใช้จ่ายสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการที่สร้างคุณค่าให้กับงานบริการและ กระบวนการสนับสนุนการบริหารงานต้องคำนึงถึงการลดค่าใช้จ่ายเป็นหลัก

วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) งานวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมกับดัชนีชี้วัด 4) ปัจจัยการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง และ 5) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ที่อาศัยในพื้นที่เขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในปีการศึกษา 2552 จากองค์การบริหารส่วนตำบล 333 แห่งจำนวน 497 ตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ เครื่องมือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สมการถดถอยพหุคูณแบบ ขั้นตอนผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยด้านที่เห็นว่ามียกระดับ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์การ 33 บริหารส่วนตำบลน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใสมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้านระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ ในระดับปานกลาง ด้านที่มีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ใน ระดับปานกลาง (3) ผลจากการศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ตัวที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลางในภาพรวม พบว่าปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลคือการมีที่ปรึกษามาจากภาคประชาชนปัจจัยตัวที่ 2 คือการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชนอย่างโปร่งใสปัจจัยตัวที่ 3 คือการ

รับฟังความคิดเห็นของประชาชนปัจจัยตัวที่ 4 คือการนำความคิดเห็นของประชาชนไป ประกอบการบริหารงานและปัจจัยตัวที่ 5 คือมีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาค ประชาชน 4) รูปแบบผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตจังหวัดภาค กลางพบว่า รูปแบบ COLIBP Model เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ภาคกลาง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558, หน้า 70-74) การสำรวจ ความ คิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี งบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่ม ตัวอย่างที่ให้ข้อมูล ในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะใน หน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนคร อุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($x = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

อาทร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มี ต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึง พอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดย วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คนด้วยวิธีการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย เลขคณิตการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการ บริการ ภายนอกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้านการ ส่งเสริมสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุ และการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำ สุขภาพอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม แก้ไขและปรับปรุงเรื่องการพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการ เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการ ภายนอกมีความแตกต่างกันอย่างน้อย 2 หมู่บ้านส่วนความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการ ภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4,195 คน (อ้างอิงข้อมูลจาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>) สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2564

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ใภยววรรณ, 2545, หน้า 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538, หน้า 8 – 11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของธุรกิจที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

6. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.971

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{x}) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 66)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	X	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	Σ	แทน	ผลรวม

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 125 - 126) สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละตัว
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูล

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจละความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (5 - 1) / 5$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.80$$

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่า คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

สถานภาพ		N=400	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	137	34.3
	หญิง	263	65.8
	รวม	400	100

อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	56	14.0
	30-39 ปี	84	21.0
	40-49 ปี	135	33.8
	50 ปีขึ้นไป	125	31.3
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	24	6.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	80	20.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	120	30.0
	อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	105	26.3
	ปริญญาตรี	55	13.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.0
	รวม	400	100
อาชีพ			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.8
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	32	49.5
	เกษตรกรกรม/ประมง	198	8.0
	พนักงานบริษัท	87	21.8
	นักเรียน/นักศึกษา	37	9.3
	อื่น ๆ	19	4.8
	รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ			
	น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	182	45.5
	3 – 5 ครั้งต่อปี	139	34.8
	มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	79	19.8
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และน้อยที่สุด คืออาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

จำนวนครั้งที่ไปขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการที่ติดต่อรับบริการงานต่าง ๆ

ส่วนงานที่มาขอรับบริการ	จำนวน คน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	6.3
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	44	11.0
งานด้านการศึกษา	78	19.5
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	64	16.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	84	21.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	105	26.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่อเข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิบูล อำเภอบึงพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ติดต่อรับบริการจากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 งานด้านการศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2

มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิบูล รายด้านและภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.5 ตาราง 4.6 และ ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. การใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	0.35	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.87	0.33	มากที่สุด
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม	4.86	0.35	มากที่สุด
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.86	0.34	มากที่สุด
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 3) มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือข้อ 5) การรับบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.86$) 1. การใช้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.86$) ข้อ 4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.86$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$) และ ข้อ 2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด	4.86	0.35	มากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อ และเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว	4.81	0.36	มากที่สุด
3. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว	4.84	0.37	มากที่สุด
4. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1) ช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บบอร์ด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ข้อ 2) มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ้งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.84$) ข้อ 3) ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด มีความสะดวก คล่องตัว ($\bar{X} = 4.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ข้อ 4) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่

1. มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกุล
อำเภอพิกุล จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.86	0.34	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมี อัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็น อย่างดี	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็ม ใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความ เสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.36	มากที่สุด
5. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.87	0.33	มากที่สุด
รวม	4.86	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิกุล อำเภอพิกุล จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.31 ($\bar{X} = 4.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2) ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.87$) และ ข้อ 5) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ข้อ 1) มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.86$) ข้อ 3) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4) ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1. มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.35	มากที่สุด
รวม	4.84	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.32 ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3) การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ข้อ 1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1. มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในรายด้าน และภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	N=400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.32	มากที่สุด
รวม	4.85	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$)

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2

มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ รายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.80	9
รวม	97.00	9



ภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.8 และ ภาพที่ 4.1 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

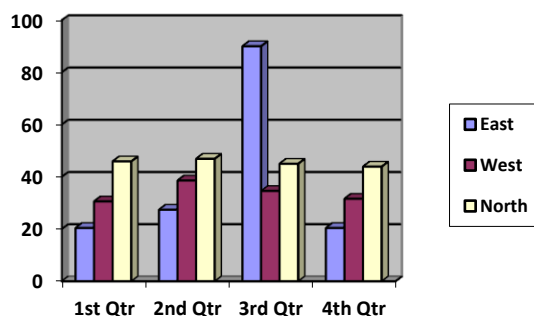
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน
จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ และคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

งานให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	96.80	มากที่สุด	10
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.68	94.80	มากที่สุด	9
งานด้านการศึกษา	4.99	97.40	มากที่สุด	10
งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.76	95.20	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.98	99.60	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.94	99.40	มากที่สุด	10
รวม	4.86	97.26	มากที่สุด	9.83



ภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ 4.86 ได้คะแนนเท่ากับ 97.26 และเมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานด้านงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.80 2) งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.40 3) งานด้านงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.40 4) งานงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.80 5) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.20 6) งานด้านงานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.80

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	47	11.70
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	353	88.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้ 1) สถานที่จอดรถ สำหรับผู้มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน 2) เพิ่มช่องทางการให้บริการกับประชาชน การให้บริการควรดูแลให้ทั่วทั้งนี้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 9 คน 3) เพิ่มที่นั่งพักผ่อนเพื่อรองรับผู้มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 8 คน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งานและการใช้ บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยทั้ง 2 ข้อมีความ พึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุดเท่ากันและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด คือ มีคำแนะนำ/ เอกสาร/ เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ น้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้ คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ให้บริการอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุด บริการมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการ ปรับปรุงมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรอรับ บริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2562 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

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช และเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,195 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน ที่สุ่มจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน 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 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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) งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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) งานด้านงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความ ต้องการ และได้รับความสบายใจสอดคล้องกับหลักการบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราชมีความตระหนัก ว่าตนคือผู้ ให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งคณะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเซนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่าการ ให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการและระบบของการให้บริการที่ หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen, 1980) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิด จากประสบการณ์ที่ผู้ใช้บริการเข้าไป ใช้บริการในสถานที่บริการนั้น ๆ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจจากการบริการ จะต้อง เกิดจากความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ความสบาย ที่ได้รับในสถานที่บริการความพึง พอใจต่อ การติดต่อประสานงานบริการ อัจฉริยะและความสนใจ ของผู้ให้บริการความพึงพอใจต่อ ข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ คุณภาพของการบริการ เป็นต้น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึง พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน 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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555: 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการ ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลวังดิน จำนวน 400 คน ใน 4 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัด ลำพูน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดิน พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.2 และ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2558 รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบง จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.88) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการพบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อที่มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรมตามสภาพโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน 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 กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในข้อมีความรู้ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี 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 สำหรับรับรองผู้มาติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูนให้ทั่วถึงและควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- เกรียงไกร มุสิกวงษ์. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- โกวิท พวงงาม. (2546). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญชน.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จารุวรรณ พันธุ์โอภาส. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์. (2527). ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมพูนุช กาศสกุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช. (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทินเอเชีย.
- ชาติรี ปันติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เชษฐชัย จิตชัย, (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ณรงค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐฤดี พิริยะจิระอนันต์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร

เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนิต เทียมสมบัติ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน

ตำบลในอำเภอประจักษ์ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล

ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นภาพรณ สุขสุมิตร. (2548). การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิคม สอาดเยี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของ

ธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอช เอส บีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทุมพร พลายเมือง. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร

อุบลราชธานี. สุรินทร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15*. กรุงเทพมหานคร.
- ปัยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขา พญาไท*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. เขตพื้นที่เชียงราย, (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน*. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง,
- ยิ่งยง เรื่องทอง. (2546). *ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์.
- ลาวัลย์ เผือกบุตร. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วย และนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. (2528). *ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). *ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง*. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- วิสูตร จงชูฉนิชน. (2549). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรืออำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม*. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีรศิษฐ์ แนนวดี. (2539). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย (จำกัดมหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเทศบาลเมืองเสนา*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2551). *สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอลำลูกกา จังหวัดอ่างทอง*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). *สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุตรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558*. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- สมบัติ สันทราย. (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแฉะ อำเภอบ้านด่าน จังหวัดชัยภูมิ*. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- สุกิจ อธิษฐาน. (2594). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน อำเภอมะขาม จังหวัดระยอง*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. (2517). *แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน*. ในบทความทางวิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุพัฒนา ทิพนก. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภณ พิงชัย. (2537). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

- อภิญา สุทรธารวงศ์. (2540). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น (ภาคค่ำ)*. การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- โสภณ พิงชัย. (2537). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจศึกษา
กรณีสถานีตำรวจภูธร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. ปริญญาโท มหาวิทยาลัย
เกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิญา สุทรธารวงศ์. (2540). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรธรณ เมฆทัศน์. (2543). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
รามคำแหง*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรสา โกลานันทกุล. (2549). *เอกสารคำสอนรายวิชาวิทยาการวิจัย*. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรอนงค์ นายาว. (2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี องค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองหิน อำเภ่อ่าวลึก จังหวัดกระบี่*. การศึกษาอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบล
ไพศาลี อำเภไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำภร ศรราช. (2553). *ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่น
ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชมงคฉัญบุรี.
- อุดร ต้นตีสุนทร. (2546) *กฎหมายเลือกตั้งท้องถิ่น : ปฎิรูปการน้การเมืองท้องถิ่น* . กรุงเทพฯ :
บพิธิการพิมพ์.
- Herzberg, F, and Others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley &
Sons.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistic an Introductory Analysis*. 3th ed. New York: Harper &
Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพ
การให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี
 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง พนักงานบริษัท
 นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ ระบุ
5. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการมีงานใดบ้าง
 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 3. งานด้านการศึกษา
 4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 5. งานด้านรายได้หรือภาษี
 6. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3 - 5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น
โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียม					
5. การรับบริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
7. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์					
8. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจกรายชื่อและเบอร์ติดต่อของ ผู้รับชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว					
9. ในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว					
10. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
11. มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					

12. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีอัธยาศัยดี ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
13. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
14. ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
15. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
18. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

องค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

Frequencies

		Statistics					
		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	งานขอรับบริการ	จำนวนครั้ง
N	Valid	400	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	137	34.3	34.3	34.3
หญิง	263	65.8	65.8	100.0
Total	400	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 30	56	14.0	14.0	14.0
30 - 39	84	21.0	21.0	35.0
40 - 49	135	33.8	33.8	68.8
มากกว่า	125	31.3	31.3	100
Total	400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	56	14.0	14.0	14.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	84	21.0	21.0	35.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	135	33.8	33.8	68.8
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	125	31.3	31.3	100
ปริญญาตรี	400	100.0	100.0	
สูงกว่าปริญญาตรี				
Total				

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	27	6.8	6.8	6.8
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	32	8.0	8.0	14.8
เกษตรกร ประมง	198	49.5	49.5	64.3

พนักงานบริษัท	87	21.8	21.8	86.0
นักเรียน นักศึกษา	37	9.3	9.3	95.3
อื่น ๆ	19	4.8	4.8	100
Total	400	100.0	100.0	

งานขอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง	25	6.3	6.3	6.3
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	44	11.0	11.0	17.3
งานด้านการศึกษา	78	19.5	19.5	36.8
งานด้านเทศกิจบรรเทาสาธารณภัย	64	16.0	16.0	52.8
งานด้านรายได้หรือภาษี	84	21.0	21.0	73.8
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	105	26.3	26.3	100
Total	400	100.0	100.0	

จำนวนครั้ง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	182	45.5	45.5	45.5
3 - 5 ครั้งต่อปี	139	34.8	34.8	80.3
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	79	19.8	19.8	100
Total	400	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
**ขั้นตอนการให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8592	.30388
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	400	4	5	4.86	.353
ป้ายชัดเจน	400	4	5	4.85	.358
เวลาเหมาะสม	400	4	5	4.87	.334
เป็นลำดับก่อนหลัง	400	4	5	4.86	.345
บริการเป็นขั้นตอน	400	4	5	4.86	.342
มีเอกสาร ป้าย ชัดเจน	400	4	5	4.85	.358
**ช่องทางการให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8425	.31742
ช่องทางประสานงาน	400	4	5	4.86	.345
การเผยแพร่ข้อมูล	400	4	5	4.84	.362
ช่องทางขอรับบริการ	400	4	5	4.84	.369
ฟังความคิดเห็น	400	4	5	4.83	.380
**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	400	4.00	5.00	4.8630	.31221
มีความรู้ในหน้าที่	400	4	5	4.86	.342
บริการดี	400	4	5	4.87	.334
เอาใจใส่	400	4	5	4.86	.353
ถูกต้อง	400	4	5	4.85	.358

ชื่อสัตย์	400	4	5	4.87	.334
**สิ่งอำนวยความสะดวก	400	4.00	5.00	4.8400	.32092
มีบรรยากาศดี	400	4	5	4.84	.367
มีสิ่งอำนวยความสะดวก	400	4	5	4.82	.383
ชัดเจนเข้าใจง่าย	400	4	5	4.86	.350
รวมทุกด้าน	400	4.00	5.00	4.8512	.30800
Valid N (listwise)	400				

Summarize

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
รวมทุกด้าน *งานขอรับบริการ	400	100.0%	0	0.0%	400	100.0%

Case Summaries

รวมทุกด้าน

งานขอรับบริการ	N	Mean	Std. Error of Mean
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้าง	25	4.9680	.06107
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	44	4.9480	.01311
งานด้านการศึกษา	78	4.9740	.04150
งานด้านเทคนิคจรรยาบรรณสาธารณสุข	64	4.9520	.04486
งานด้านรายได้หรือภาษี	84	4.9960	.02600
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	105	4.9980	.02930
Total	400	4.8512	.01540

ภาคผนวก จ
ประวัติผู้ดำเนินการวิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ –นามสกุล	นายสุปรีชา ชำนาญภูมิพร
วัน เดือน ปี ที่เกิด	18 เมษายน พุทธศักราช 2513
สถานที่เกิด	อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง
ที่อยู่ปัจจุบัน	114/1 หมู่ที่ 13 หมู่บ้านวังหลาม ถนนเขาชัยสน-สะทัง ตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง 93130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2554	ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2556	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา สาขานครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2558	รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2560	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2561	สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2540 – 2542	บริษัท เพรสซิเดนทีไรต์โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2542 – 2543	บริษัท ก วสุพล จำกัด (โรงพยาบาลเมืองราช)
พ.ศ. 2543 – 2544	บริษัท โกลด์มิกซ์ จำกัด (กรุงเทพมหานคร)
พ.ศ. 2544 – 2545	บริษัท โฮมโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2545 – 2548	บริษัท บัวทองมาร์เก็ตติ้งแอนด์เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด
พ.ศ. 2548 – 2552	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชำนาญกิจโยธาวังหลาม
พ.ศ. 2556 – 2557	อาจารย์ประจำ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ ประธานกรรมการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์) กรรมการและเลขานุการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาสังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์) ผู้ช่วยเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช ภายในวัดป่าห้วยพระ ต.นาพรุ อ.พระพรหม จ.นครศรีธรรมราช
รางวัลหรือทุนการศึกษาที่ได้รับ (ป.ตรี)	มูลนิธิสิรินธร
สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ พิเศษ	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านพระพุทธศาสนา - ด้านการศึกษา - ด้านปรัชญา - ด้านสังคมวิทยา - ด้านการเมืองการปกครอง - การใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ทางสถิติ
ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารงานวิจัย	<p>หัวหน้าโครงการวิจัย</p> <p>1. โครงการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความรุนแรงของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนมัธยมศึกษาสิริวัณวารี ๓ ฉะเชิงเทรา” ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 สนับสนุนทุน โดยวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการทางปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 70 %</p> <p>2. โครงการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ประจำปี 2559 สนับสนุนทุน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 80 %</p>

3. **โครงการวิจัยเรื่อง** “บทบาทภาวะผู้นำของนักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง” ประจำปีงบประมาณ 2558 สนับสนุนทุนวิจัย โดยสถาบันวิจัยญาณสังวร โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 80 %

4. **โครงการวิจัย เรื่อง** “ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ประจำปี 2560 สนับสนุนทุน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 80 %

5. **โครงการวิจัยเรื่อง** “คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุตามหลักพรหมวิหาร 4: กรณีศึกษาชุมชนของเทศบาลตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง” ประจำปีงบประมาณ 2561 สนับสนุนทุนวิจัย โดยทุนมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 100 %

6. **โครงการวิจัยเรื่อง** “รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยหลักพรหมวิหารธรรมของผู้สูงอายุในชุมชนของเทศบาลตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง” ประจำปีงบประมาณ 2561 สนับสนุนทุนวิจัย โดยทุนมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 80 %

7. **โครงการวิจัย เรื่อง** “ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ประจำปี 2561 สนับสนุนทุน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพิปูน โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 80 %

นักวิจัยร่วม

1. **โครงการวิจัย เรื่อง** “วิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมชุมชนของประชาชนตำบลเกาะช้างใต้ อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” ประจำปีงบประมาณ 2558 สนับสนุนทุนวิจัย โดยสถาบันวิจัยญาณสังวร โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 5 %

2. **โครงการวิจัย เรื่อง** “นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์พระบรมธาตุเจดีย์นครศรีธรรมราช” ประจำปีงบประมาณ 2558 สนับสนุนทุนวิจัย โดยทุนสำนักงาน

คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช) โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 10 %

3. โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคใต้” ประจำปีงบประมาณ 2558 สนับสนุนทุนวิจัย โดยทุนสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช) โดยมีสัดส่วนการทำวิจัย 10 %

4. โครงการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ อนุรักษ์ทรัพยากรป่าพรุคันธุลี ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ประจำปีงบประมาณ 2558 สนับสนุน ทุนวิจัย โดยทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยมี สัดส่วนการทำวิจัย 20 %