

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธา จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบ จำนวน 297 ฉบับ นำมารวบรวมและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ และเมื่อพบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลสรุปจากการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 49.16 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.69 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.92 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.75 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.43 รองลงมา มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.57 และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธาอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และเมื่อเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศยดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ รองลงมา การให้บริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธาสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับแรก คือ การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศอยู่ในระดับมาก การจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก สถานที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก อาคารสถานที่มีความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีวารสารหนังสือพิมพ์ไว้บริการสำหรับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่ออยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การขอใช้บริการอินเตอร์เน็ตตำบล รองลงมา การแจ้งเรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาต่าง ๆ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ประชาชนที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธาอันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอันดับสุดท้าย คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 38-40) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มี 1) สถานที่บริการเข้าถึงการบริการได้สะดวก 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ 3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการบริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 5) กระบวนการบริการ และสอดคล้องกับ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546 : 58-59) กล่าวว่า คุณภาพที่สำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคา รวมทั้งปัจจัยทางด้านบุคคล เช่น อารมณ์ของผู้รับบริการในขณะที่รับบริการ และปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก เช่น สภาพของสถานที่ให้บริการซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ล้วนมีส่วนทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ เป็นต้น และสอดคล้องกับ ชัยญวัณณ์ เชตชูกิจกุล (2548 : (3)) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมในการให้บริการและด้านระบบการให้บริการในระดับมาก และสอดคล้องกับ ทวีป สุทธิการิ (2539 : (3)) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหัวหินใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ

สุวณิช ศิลาอ่อน (2538 : (3)) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธา

2. ประชาชนที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : (3)) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ วรรัตน์ ภาพยนตร์ (2544 : (3)) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ และสอดคล้องกับ พรณี แผลงจันทิก (2543 : (3)) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับอุทุมพร เผ่าสุวรรณ (2543: (3)) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา พบว่า ปัจจัยด้านเพศของผู้เกี่ยวข้องในคดีที่มาติดต่องานศาลอาญาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีที่มีต่อการให้บริการของศาลอาญา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าควรพัฒนาการให้บริการด้านการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น

2. ส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าควรเพิ่มการให้บริการอย่างเป็นระบบ หลากหลาย และบริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน เพื่อให้การบริการนั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับประชาชนผู้มารับบริการทุกคน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าควรพัฒนาในเรื่องการจัดอาคารสถานที่ให้มีความปลอดภัย จัดให้มีวารสาร หนังสือพิมพ์ไว้บริการผู้มารับบริการ จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ และควรมีการเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

4. องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าควรมีเพิ่มการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยอาจทำเป็นแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายเสียงของหมู่บ้าน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่าควรพัฒนาการให้บริการด้านการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนโยธาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบ อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการทุกแห่งมีมาตรฐานเดียวกัน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนโยธาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของส่วนโยธาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า