

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร 3) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 11,913 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง : มกราคม 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 400 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตร ดังนี้ (Taro Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 ภารกิจ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งครอบคลุมระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยการหาค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 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

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ 98.40 |
| 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ร้อยละ 97.80 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ 93.80 |
| 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ 90.60 |

2. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่มารับบริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร
- 2) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้
- 5) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

สรุปผลการประเมินพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนนเท่ากับ 10

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละ 95.20 แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน ซึ่งนั่นทวัฒน์ บรมานันท์, (2554, หน้า 85-95) กล่าวว่า หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ (1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค (2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งยุทธนา บุญทน (2550) ได้อธิบายว่าการดำเนินการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนทำให้ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายที่เน้นการบริการ และความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป และพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเจนจิรา ปักษา (2552) ได้อธิบายว่า ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการสำหรับประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปรับทัศนคติด้านการให้บริการ ต้องมีใจรักบริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการ

ให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไป อย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถ เข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และการมีกล่องเพื่อรับฟัง ความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากผลการประเมิน จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความ ต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาของ Hokanson (1995, P.16) พบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะในการ ให้บริการภาครัฐ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคลากร การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เวลาในการรอคอย เพื่อให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ (Rabiul et al, 2014 ; Horsu, N.E. and Yeboah. S.T., 2015) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ควร พัฒนาส่งเสริมและพัฒนารูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมี คุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) ดังนี้

- 1) ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ
- 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคม มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการ แข่งขันอยู่ตลอดเวลา 3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบ วงจร 4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการ ให้บริการเชิงรุก 5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ 6) ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จะทำให้ผู้ให้บริการมี ทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้ง่ายขึ้น และ 7) ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก มี ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาประยุกต์ใช้ให้บริการได้เร็วขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์ของมหาชน

ด้านช่องทางการให้บริการ

ควรมีช่องทางที่หลากหลาย และเหมาะสมโดยคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการเพราะว่า ประชาชนบางกลุ่มที่มาติดต่อขอรับบริการ อาจจะมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่มีไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลไม่สะดวกต่อการเดินทาง ผู้สูงอายุ เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ภายใต้เงื่อนไขการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของประชาชน หรือให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอจดทะเบียนการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที เพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการการจัดสาธารณสุขเชิงรุก เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ควรมีการศึกษาการจัดความรู้การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง