



รายงานการวิจัย

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ**

**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2563**

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า ต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จากนั้นได้ออกแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ พร้อมนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบด้วยคำบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน (ร้อยละ 61.62) กับเพศชาย จำนวน 147 (ร้อยละ 38.38) ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปีจำนวน 117 คน (ร้อยละ 30.55) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 27.15) และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 17.75) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 282 คน (ร้อยละ 73.63) รองลงมาคือ โสด จำนวน 91 คน (ร้อยละ 23.76) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.61 ตามลำดับ)

วุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 173 คน (ร้อยละ 45.17) รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 154 คน (ร้อยละ 40.21) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 39 คน (ร้อยละ 10.18) ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มากที่สุด จำนวน 205 คน (ร้อยละ 53.52) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 114 คน (ร้อยละ 29.77) และอาชีพค้าขาย จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.75) ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 91.80% เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน ความรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานด้านนำอุปโภค-บริโภค มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.20%

2) งานด้านรายได้ และจัดเก็บภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80%

3) งานด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.20%

4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.00%

5) งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80%

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิ ใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไป ซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อำเภอมือง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า มีความพึงพอใจในงานด้านนำอุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านรายได้ และจัดเก็บภาษี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด รวมทั้งงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่า อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน

จากสรุปผลงานวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ทรายทอง วรณพิศิษฐ์ และปกาศา กันทะอินทร์ (2546 : 5-7) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การงานอาชีพเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ

หรือราชการ ย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ หรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แทบทั้งสิ้น เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของคนและเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวข้องกับงานบริการอยู่ตลอดเวลาเลยทีเดียว เพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุ่ล่งไปได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่นในสังคม พฤติกรรมบริการใด ๆ เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการบริการ การวางแผนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการการดำเนินการให้บริการและการตรวจสอบผลของการให้บริการอื่นจะนำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจไม่ว่าจะเป็นการบริการที่มากับการซื้อสินค้าทั่วไปหรือการซื้อบริการโดยตรง

สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา (2542 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้ว่า การบริการที่จะมีคุณภาพนั้นจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นว่าการบริการนั้นมีคุณค่า มิใช่ตรึงจิตในการบริการและการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนนั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของจุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547 : 26) เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี คืออาคารสถานที่ทำงานต้องมีความสะอาด ผู้ให้บริการต้องตรงต่อเวลา ต้องแต่งกายให้สุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ กิริยามารยาทและการต้อนรับควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีและมีน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ร้อยตำรวจเอกจตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : บทคัดย่อ) อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล, 2548 : 48) เกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีที่สร้างความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพหรือประสบผลสำเร็จหรือผลกำไรซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นก็ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพอ่อนโยน มีการสื่อสารที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจถึงวิธีการตอบสนองความต้องการ หรืออาจกล่าวสั้น ๆ ได้ว่า ความพึงพอใจ คือความสามารถในการสนองความต้องการนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

5.3.1.1 ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในแนวทางกำหนดนโยบาย และแนวทางการพัฒนาทางการพัฒนาบุคลากร

5.3.1.2 ควรให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.3 ควรส่งเสริมความพร้อมในเรื่องของบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยี

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ยั่งยืน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในเรื่องของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ของบุคลากร เจ้าหน้าที่