

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษา / เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ส่วนใหญ่เป็นงานด้านสาธารณสุข (ถนนในเขตพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) รองลงมา งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าตามลำดับ
3. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ
4. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา มีการบริการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศ ตามลำดับ
5. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการให้บริการผ่านระบบ Online เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้ใช้บริการ รองลงมา มีวิธีการและขั้นตอนแนะนำการสืบค้นหรือการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมีแผ่นพับ / ป้ายประกาศ / บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงตามลำดับ

6. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก พนักงานมีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมา พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ อาทิ การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ และพนักงานให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ ตามลำดับ

7. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ และหากพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับพอใจทุกข้อ ลำดับแรก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ รองลงมา ช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ตามลำดับ

8. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

9. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านสาธารณสุข (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

10. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

11. ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ งานด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากข้อค้นพบที่ว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจ ลำดับแรก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพอใจกับสถานที่ตั้งที่มีความสะดวกสบายต่อการมาใช้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้บริการด้วยความสุภาพ มีระยะเวลาใน

การให้บริการที่เหมาะสม มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ รวมทั้งมีช่องทางการให้บริการผ่านทาง Internet, Website และเสียงตามสายของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542 อ้างถึงใน อรุณทัย อุ๋นไธสง, 2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการให้บริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวัง (expectation) ของผู้ให้บริการทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และวีรพร ยงหนู (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การเข้าถึงการให้บริการลักษณะทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อมขององค์กร และคุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน เพื่อแสดงความต้องการ คำแนะนำของผู้รับบริการ โดยอาศัยการให้ความเคารพ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) พาราชูรามาน และคณะ (Parasuraman and Other, 1990 อ้างถึงใน ยอดขวัญ เรืองรัตน์, 2547) โดยที่พาราชูรามาน และคณะ ร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระยะ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ได้ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และการคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการประเมินคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้บริการได้รับบริการแล้ว โดยพาราชูรามาน มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ คือ 1) ลักษณะที่สัมผัสได้ / สิ่งสัมผัสจับต้องได้ / รูปลักษณ์ 2) ความเชื่อถือได้ / ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ 3) การสามารถตอบสนอง / การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความแน่นอน / ความมั่นใจ และ 5) ความเข้าใจในผู้ให้บริการ / ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา บุญทน (2550) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และนพรัตน์ หวละสลิก (2551) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านอาคาร / สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ตามลำดับ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ อนันต์ ช่างแกะ (2552) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านพนักงานที่ให้บริการ ตามลำดับ และ จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมความรู้ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเชิงรุก
- 1.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้หลากหลาย และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรแยกศึกษารายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมในทุกมิติ โดยอาจนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ระดับลึก การสนทนากลุ่มแบบเจาะจงมาใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 2.2 ควรศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมในการให้บริการชุมชน