

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ (อบต.สะเอะ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ (อบต.สะเอะ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 201 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไปดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.2 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 35.3 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.3

5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2559 - กันยายน 2560 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.2789.88 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.30, 91.63%) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโยธา (การก่อสร้างถนน) ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = 0.34, 88.91 %)

5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. รายด้าน

5.1.3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.47$, S.D.=0.33, 89.46 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการเปิดประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.50, 93.03 %) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.56, 86.27 %)

5.1.3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาด (การเก็บขยะ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาด(การเก็บขยะ) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.33, 89.59 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.53, 92.04 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ($\bar{X} = 4.3$, S.D. = 0.51, 85.97 %)

5.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.30, 91.63 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.47, 94.93 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.57, 88.46 %)

5.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการโยธา (ก่อสร้างถนน)

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการโยธา(ก่อสร้างถนน) ข่าวดสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.34, 88.91 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.52,

91.94 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.49, 84.98 %)

5.1.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา (ศูนย์เด็กเล็ก)

ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา(ศูนย์เด็กเล็ก) ชำวสารโดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.34, 89.46 %) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีบริการตรวจสุขภาพจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.52, 91.94 %) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องเรียนพอสำหรับเด็ก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.57, 86.17 %)

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2559 - กันยายน 2560 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.27, 89.88 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.30, 91.63%) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาด (การเก็บขยะ) ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.33, 85.59 %) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการโยธา (การก่อสร้างถนน) ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.34, 88.91 %) ซึ่งภาพรวมมีความสอดคล้องกับการศึกษาของสฤชดี ผาอาจและคณะ ที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะระหว่างเดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.70, 80.20 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.87, 81.00%) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.72, 79.60 %) แต่เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปีต่อปีพบว่าในปีงบประมาณ 2560 จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปีงบประมาณ 2559 ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ (อบต.สะเอะ) มีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมาโดยตลอดจึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นดังกล่าว

เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.30, 91.63%) ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดเก็บรายได้และภาษีมีการออกให้บริการนอกสถานที่

ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความรู้สึก สะดวกสบายส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับมากดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการ ให้บริการ(Service Quality) ของ ParasurmanZeithal and Barry(1990, อ้างถึงใน อรณุช แก้ว ส่อง, 2548) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมี ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้ เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก จะ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ (อบต.สะเอะ) ควรพัฒนาการให้บริการในด้าน การโยธา(การก่อสร้างถนน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมขนส่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตด้านอื่นๆ ของประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น