

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ

People's satisfaction in using the services of

Non-Samran Subdistrict Administrative Organization Chaiyaphum

¹ สุธีมา โกรรัมย์

¹ Suteema Koram

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ และ 2.เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้ชุดแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญด้วยการสุ่มตัวแทนประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 200 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบ t-test , One-way Anova

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี จบระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย โดยมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท หน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการกองคลัง และความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัยพบว่า ประชาชนมาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหารรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยรวมคำแห่งสาขาวิทยาเขตสุรินทร์ , Master's Student in Business Administration Program for Young Executives Ramkhamhaeng University, Surin Campus.

Abstract

An Independent Study on People's Satisfaction in Using the Services of Non-Samran Subdistrict Administrative Organization Chaiyaphum Province have a purpose 1. To study the level of people's satisfaction in using the services of Non-Samran Subdistrict Administrative Organization. Chaiyaphum Province and 2. To know the problems and suggestions for the service of the Non-Samran Subdistrict Administrative Organization. Chaiyaphum Province Data were collected by using questionnaires and online questionnaires through Google forms from the samples used in the study. By using a random method with a random representative of 200 people who use the service and the statistics used to analyze the data are frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and test the hypothesis by t-test and One-way Anova

The study found that Most of the people are male, aged 41-50 years old, graduated in primary and secondary education. Occupation, trade with a monthly income of 10,001 – 20,000 baht. and the satisfaction of the people who use the service in each aspect at the highest level The results of the research hypothesis test found that people used the service with personal factors such as gender, age, education level, occupation, monthly income. and agencies that come in contact to receive different services There was no difference in service satisfaction.

Keywords: satisfaction, service use, Non-Samran Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจคือการที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเองตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ที่มาติดต่อใช้บริการหน่วยงาน ทั้ง 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม กองสวัสดิการสังคมและหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ

2. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของประชาชนในการมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาใช้แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาดังนี้ 1.แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2.แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 3.วิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีต่อไปนี้

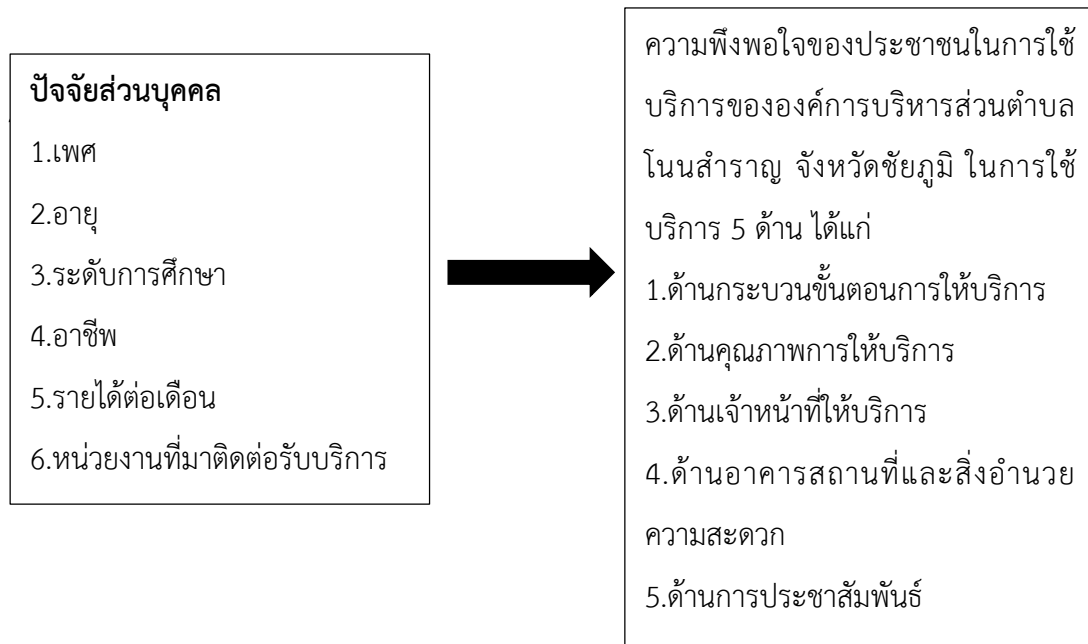
วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไปความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานมีการเสียสละ อุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งานซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำอันเป็นผลมาจากสิ่งดีๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานระบบการบริหารจัดการการบังคับบัญชา ฯลฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานพนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงานซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์การส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยัสินี จากุพนธ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้าน

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่างานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคืองานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 200 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน หน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ มีหน่วยงานทั้งหมด 6 หน่วยงาน ได้แก่ 1. สำนักปลัด 2. กองคลัง 3. กองช่าง 4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 5. กองสวัสดิการสังคม และ 6. หน่วยตรวจสอบภายใน โดยประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับความเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การดำเนินการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นการหาค่าเชื่อมั่นแบบวัดความสอดคล้องภายใน โดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้ จากการศึกษาค้นคว้า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของกลุ่มตัวอย่าง 40 คน มีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ จำนวน 200 รายต่อไปได้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google form

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศเกี่ยวข้องกับข้อมูลทางสถิติ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามีความน่าเชื่อถือและมีแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสนับสนุนงานวิจัย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องทำแบบสอบถามหลักก่อน (try out) เพื่อเป็นการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายในการจัดทำวิจัยพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 200 ชุด และจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ซึ่งข้อมูลสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน ใช้กับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ โดยใช้วิธีการหาข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความแตกต่าง เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ ใช้แบบทดสอบ t – test และ One-way Anova

ผลการวิจัย

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี จบระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย โดยมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท หน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการกองคลัง

2. ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ และรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 5) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนมาใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ผลสมมติฐาน
1. ปัจจัยด้านเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
5. ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
6. ปัจจัยด้านหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มีใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ พอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการมีความไม่เข้าใจในระบบของหน่วยงานราชการ ทำให้เกิดข้อสงสัยในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
2. เนื่องจากหน่วยงานมีขนาดเล็ก ทำให้ที่จอดรถมีไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
3. เจ้าหน้าที่บางคน มีกิริยาที่ไม่อ่อนน้อมและมาปฏิบัติงานไม่ตรงต่อเวลาราชการกำหนด
4. ที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
5. การให้บริการซ่อมไฟของกองช่างมีความล่าช้า
6. ลงพื้นที่ประชาคมและพบปะประชาชนให้มากขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและช่วยหาทางแก้ไข

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ จำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 ระดับการศึกษาจบระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.5 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 และส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการกงคลัง คิดเป็นร้อยละ 30.0

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรกคือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=4.32$) รองลงมา ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.27$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.15$) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

1)ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) จำแนกตามรายข้อดังนี้ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.28$) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.22$) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$) และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

2)ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) จำแนกตามรายข้อดังนี้ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.48$) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.36$) เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 4.27$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ($\bar{X} = 4.07$)

3)ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) จำแนกตามรายข้อดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.38$) เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว

เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.37$) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.27$) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.24$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

4)ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) จำแนกตามรายข้อดังนี้ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.22$) บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.22$) สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) การจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.04$)

5)ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) จำแนกตามรายข้อดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการต่างๆ สม่าเสมอ ($\bar{X} = 4.31$) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์และประกาศต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.26$) และเว็บไซต์/Facebook ของอบต.โนนสำราญให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.25$)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ พบว่า สมมติฐานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน โดยสรุปเป็นประเด็นดังนี้

1)ปัจจัยเพศที่แตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.21 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

2)ปัจจัยอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

3)ปัจจัยระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.63 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

4)ปัจจัยอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.13 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบอาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

5) ปัจจัยรายได้ต่อเดือน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลมีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

6) ปัจจัยหน่วยงานที่มาติดต่อรับบริการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.12 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลที่มาติดต่อรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

5) ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการต่างๆสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งข้อเสนอแนะต่างๆ จากการวิจัยพบว่า

1) ผู้มาใช้บริการมีความไม่เข้าใจในระบบของหน่วยงานราชการ ทำให้เกิดข้อสงสัยในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2) เนื่องจากหน่วยงานมีขนาดเล็ก ทำให้ที่จอดรถมีไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ

3) เจ้าหน้าที่บางคน มีกิริยาที่ไม่อ่อนน้อมและมาปฏิบัติงานไม่ตรงต่อเวลาราชการกำหนด

4) ที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ

5) การให้บริการซ่อมไฟของกองช่างมีความล่าช้า

6) ลงพื้นที่ประชาคมและพบปะประชาชนให้มากขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและช่วยหาทางแก้ไข

7) การวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิเท่านั้น ควรขยายระยะเวลาในการวิจัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากประชากรผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อยและหน่วยงานเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่จะทำการวิจัยควรจะทำการศึกษาในประเด็นที่สามารถนำไปพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ ครั้งต่อไป ควรมีการเปรียบเทียบการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่ข้างเคียง

ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปประยุกต์ใช้

1) ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ จังหวัดชัยภูมิ ให้ครอบคลุมเนื้อหามากกว่านี้ เพื่อเพิ่มการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรทำการศึกษาวิจัยรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับในแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

อ้างอิงเอกสาร

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร.

(2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562. ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2566

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภोधุมพุก จังหวัดอุตรดิตถ์.
ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2566

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ค้นเมื่อ 19 เมษายน
2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2563. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаแม่กา จังหวัดกาญจนบุรี. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2566

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกัญย์สินี จาภูพจน์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2566

อานีชะ และเสียมชา และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ค้นเมื่อ 21 เมษายน 2566

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 21 เมษายน 2566

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2560). ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560. ค้นเมื่อ 21 เมษายน 2566