

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในตำบล บางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี มีผลการศึกษาดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีเรื่องที่ต้องการรับบริการ คือ การชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ความถี่ในการมารับบริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 ช่วงเวลาที่มารับบริการ 10.01 - 12.00 น. จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 เดินทางมารับบริการโดยรถจักรยานยนต์ส่วนตัว จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนโดยรวม สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

4.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการแตกต่างกัน

4.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ โดยรวม สรุปว่า 1) ประชาชนที่มีความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ และวิธีการเดินทางมารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จไม่แตกต่างกัน และ 2) ประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเรื่องที่ขอรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ องค์การบริหาร

ส่วนตำบล ได้ดำเนินการให้บริการตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงให้ความสำคัญกับผู้รับบริการตามแนวนโยบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พากเพียร พัชรพจนานกรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ในการให้บริการเกี่ยวกับ เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการบางเรื่องเช่น ต้องใช้เวลาในการพิจารณา หรือยังต้องทำตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่ทางหน่วยงานต้นสังกัด กำหนดไว้ จึงทำให้การให้บริการมีระยะเวลาที่ประชาชนต้องรอคอยบ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา มีแก้ว (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันหน่วยงานราชการส่วนใหญ่รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของรัฐจึงเปลี่ยนทัศนคติต่อการทำงาน ด้านการบริการประชาชนไปในทางที่ดี ทำให้กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุข ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน

ระดับมาก อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จสะดวกในการเดินทาง มาขอรับบริการ นอกจากนี้ยังมีงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือตามความเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องความสะดวก และจัด สถานที่ให้มีความเหมาะสมสำหรับให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : 85) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสบปราบอำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันได้มีการ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ รับรู้ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จจึงต้องมีการ แจ้งข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้อย่างถูกต้องชัดเจน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ผ่าน ผู้นำชุมชน และผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ทศพล สุทรวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนทราบ โดยตลอดไม่ว่าจะเป็นการจัดแผนงานหรือโครงการ ลักษณะการทำงานของ คณะผู้บริหารมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มีการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน อาจเป็น เพราะ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2546 : 175 - 176) ซึ่งกล่าวว่า การบริการที่ดี อันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ต้องทำอย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าประชาชนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น ถ้าผู้ให้บริการแสดงออกให้เห็นว่า ให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม เป็นการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พึงพอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก จึงต้องแสดงออกให้ ประชาชนทั่วไปเห็นว่าให้บริการบริการอย่างเสมอภาค

6. ประชาชนที่มีเรื่องที่ต้องใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน โดยประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากกว่าประชาชนที่ขอรับบริการในเรื่องการขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทางราชการ อาจเป็นเพราะ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ประชาชนส่วนใหญ่มารับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น/ภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ซึ่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องชำระภาษีมากกว่างานด้านอื่น ๆ จึงทำให้เกิดความชำนาญในขั้นตอนต่าง ๆ จึงทำให้ทำได้รวดเร็วกว่าการบริการในเรื่องอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารควรมีนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงาน ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน จัดลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว โดยอาจให้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนของการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบด้วย

2. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหารควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการบริการในเขตการปกครอง และเจ้าหน้าที่ควรช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ

3. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ควรเตรียมแบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

4. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ควรแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน เพราะในปัจจุบันประชาชนเริ่มหันมาหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ในบริบทด้านการให้บริการสาธารณสุขปโภค ด้านสังคม ด้านการศึกษา ด้านศาสนา และด้านเศรษฐกิจ ด้วย