

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี¹

สุภักดิ์ พรหมสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี และเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี จำนวน 373คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย อธิษาศัยไมตรีที่ดี ด้านความสะอาดและรวดเร็ว ด้านมีการประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางบริการ และ ในด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีที่จอดรถ และจัดภูมิทัศน์สวยงาม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การบริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research “Satisfaction of People towards Services Rendered by Silathip Subdistrict Administrative Organization (“SAO”), Chai Badan District, Lop Buri” aims to study levels of people’s satisfaction and to compare it into distinctive demographics like genders, ages, marital statuses, educational levels, and professions. The sample is those 373 people who received the services. An instrument used in data collection is questionnaires. Statistics for the analysis consist of frequency, percentage, mean, and standard deviation, while T-test, as a statistical test used to compare the means of two groups, is incorporated in hypothesis testing so as to determine whether a process or treatment actually has an effect on population of interest, or whether two groups are different from one another. Also, ANOVA (“Analysis of Variance”) is to analyse the difference between the means of more than two groups of the sample; this study uses a one-way ANOVA incorporating one independent variable. Furthermore, having set to 0.5, least significant difference (LSD) is used to compare means of different treatments that have an equal number of replications. The outcomes show that, in general, the satisfaction of people towards services rendered by Silathip SAO, Chai Badan district, Lop Buri is at the extremely satisfied level. When considering singularly, the aspects that has the highest mean or that surpassed expectations to wow the experience are associated with consistency of providing good services, service punctuality, adequacy of service, continuous service and staff helpfulness through progressive service, respectively. People are most satisfied with service quality, in particular, hospitality and friendliness of receptionists, convenience, speed of service, public relations for service channels as well as effective utilisation of space such as abundance of parking lots and beautiful facilities. Conclusively, the service users of different genders and of different marital statuses have similar satisfaction towards the service provision. However, differences in ages, educational levels, and professions bring about distinctive levels of satisfaction towards the service provision of Silathip SAO.

Keywords: Satisfaction , Services

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุมตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมามีบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (ข้อบัญญัติ อบต. บ้านเก่า พ.ศ. 2554) รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่อง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน บริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการบริหาร หรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้ กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิตในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหาร ส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้้องค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของ หน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอ ชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาคุณภาพปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนที่ต่างกันกับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนที่ต่างกัน กับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

6. เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่าง คุณภาพการให้บริการกับระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

7. เพื่อหาคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เป็นการใช่วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ โดยมีประเด็นที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้

1. แนวทางการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ ตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัด ลพบุรี โดยใช้สูตรคำนวณที่ทราบจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 373 คน โดยพิจารณาเลือกจากประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เพื่อให้ตรงกับ ความต้องการของข้อมูลในด้าน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ “ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อน สงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่าอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของ งานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทาง สังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ใน การบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความ จำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง

“ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ มีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่ง ที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับ ค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการ การศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 - 3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

มัลลินส์(Mullins, 1985, unpagged; อ้างถึงใน ปันณวัชร พัทธราลัย, 2558ก, หน้า 8) ได้ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพเกิดจาก มนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้น แล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจ ที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการ อีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์การใดๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็就会被คู่แข่งแซงผ่านไป หรือถูกลูกค้าไม่สนใจ โดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

เกษร แสงจันทร์ (2554, หน้า 19 - 20) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการ ใช้ บริการทางการแพทย์พอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่นเน้นการให้บริการของ สถานพยาบาลที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความพึงพอใจมาก ที่สุดจะให้ความสำคัญใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านพฤติกรรมบริการ
3. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสภาพการ และ ความพึง

พอใจในการทำงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งทฤษฎีความพึงพอใจสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ ทฤษฎีนี้เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลจะประเมินผลงานตามที่ตนเองคาดหวังไว้หากผลงานเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ

2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ทฤษฎีนี้ จะประเมินผลงานตามความปรารถนาของ กลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิด และทฤษฎีไว้ดังนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก

กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

คณะผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือรู้สึกมีความสุขกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังกระทำ หรือกำลังได้รับ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนจะแตกต่างกันเพราะความต้องการ ของแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน และหากผลลัพธ์นั้นเป็นไปตามคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่ทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การนำข้อมูลตัวแปรมาลงรหัส (Coding) ในโปรแกรมคำสั่งทางคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมบันทึกรหัสลงในโปรแกรมเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประมวลผลทางสถิติ และเมื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผลทางสถิติเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลที่ได้รับมานั้น ค่าจะอยู่ในรูปสถิติ ซึ่งค่าสถิตินี้จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเชิง พรรณนาตัวแปรต่างๆในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี คุณภาพชีวิตประชาชนแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปร เพศ ใช้

การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test ส่วนตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ใช้สถิติ ANOVA (One way Analysis of Variance) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันในวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Correlations)

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีอิทธิพลกับความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

1 สรุปผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุตั้งแต่ 51-60 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.6 มีสถานภาพสมรสมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 72.1 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0

2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้มารับบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.81, S.D. = .476$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.94, S.D. = .607$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .603$) มากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = .555$) มากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.66, S.D. = .685$) มากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.62, S.D. = .735$) มากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากข้อค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรให้บริการอย่างตรงเวลา ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการเพิ่มในวันหยุด หรือมีการให้บริการในเวลาพัก ช่วงเวลา 12.00 น.
2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการจัดการสัมมนา ให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถให้แก่บุคลากร

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม และเป็นแบบฟอร์มที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูล และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

เชิงวิชาการ

การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ ยั่งยืนหรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ONE STOP SERVICE

เอกสารอ้างอิง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

(ข้อบัญญัติ อบต. บ้านเก่า พ.ศ. 2554)

(Millet, 1954, p. 8)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ มีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการ การศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มัลลินส์(Mullins, 1985, unpagued; อ้างถึงใน ปณณวัชร พัทธราวลัย, 2558ก, หน้า 8) ได้ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ

เกษร แสงจันทร์ (2554, หน้า 19 - 20) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความคาดหวังต่อการ ใช้ บริการทางการแพทย์พอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เน้นการให้บริการของ สถานพยาบาลที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับความพึงพอใจมาก

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน

ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอชัยบาดาล เมษายน 2562

สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2563, หน้า 176