ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี [1]

PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE PUBLIC SERVICE OF BANKHOI SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION MUANG DISTRICT, LOPBURI.

นริศรา สกลรัตน์ [2]

บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ พรรณนาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากประชาชน จำนวน 164 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้าการให้บริการสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า ความไว้วางใจ/ความมั่นใจและการใจใส่ อยู่ในระดับพอใจมาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน

ความสำคัญ : พึงพอใจ ประชาชน บริการสาธรณะ

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The study aimed to describe level of people's satisfaction and to compare it, through personal factors, with public service quality of Bankhoi Subdistrict Administrative Organization from 164 people via reliability-tested questionnaire. Data collected were analyzed by mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. The findings revealed that satisfaction to public service quality was at high level. This result was the same as each its aspect, viz., equitable service, timely service, ample service, continuous service, progressive service, credibility, customer responsiveness, trust/confidence, and attentiveness. Public service quality was confirmed insignificantly different with sex, age, occupation, and income.

Keywords: Satisfaction, People, Public service.

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์ และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจ สังคม การเมืองระดับมหาภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อยมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชนได้อย่างตรงจุด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อนำเอาข้อมูลทางวิชาการ และสารสนเทศไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 พรรณนาระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 164 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 40 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียง 1 ตัวเลือกเท่านั้น ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการ ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 10 ด้าน ซึ่งเป็นการตั้งคำถามปลายปิด เป็นการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงความเป็นที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาค่าความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน(Inferential statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมติฐาน ทั้ง 2 ข้อดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2ผลการวิเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.1รองลงมามีอายุระหว่า 20-29 ปีคิดเป็นร้อยละ 25.6และอันดับทัดมามีระหว่าง 40-49 ปีคิดเป็นร้อยละ 14.6และอันดับต่อมามีอายุระหว่าง50-59 ปีคิดเป็นร้อยละ14.0และอันดับสุดท้ายมีอายุระหว่าง60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ11.6

ด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ลำดับถัดมาคือ ปวช/ปวส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 ลำดับต่อมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อันดับสุดท้ายคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ เกษตรกร/ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อันดับถัดมาคือ ลูกจ้างพนักงานรัฐ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 อันดับต่อมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5อันดับต่อมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้านจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3อันดับต่อมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 อันดับต่อมาคือ เกษียณจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 อันดับต่อมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และอันดับสุดท้ายคือ ว่างงานจำนวน 0คน คิดเป็นร้อยละ 0.0

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมามีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และอันดับสุดท้ายมีรายได้ 15,001 ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

พบว่าประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีทั้ง 10 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการคือเจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชมและนำคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x}$=4.57,SD=0.70) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะ

ปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}$=4.40,SD= 0.52) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}$=4.38,SD= 0.59) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}$=4.37,SD= 0.52) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาและกิริยาที่สุภาพเรียบร้อยในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}$=4.09,SD= 0.65) เป็นอันดับสุดท้าย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี” พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีโดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายข้อในเรื่องของ อบต.จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการและผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีรถและอุปกรณ์สำหรับบรรเทาสาธารณะภัยที่ทันสมัยและมีการพัฒนาสถานศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กให้ทันสมัยและน่าเรียนและมีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค อีเมล์เป็นต้นและมีการให้บริการแบบเคลื่อนที่ไปตามชุมชนต่างๆเพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่ต้องมาติดต่อที่ อบต มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความไว้วางใจ/ความมั่นใจ พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ มาตรฐานการให้บริการของ อบต. เป็นที่ยอมรับของประชาชน มีความพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ไม่มีการเรียกสินบน และ อบต. มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับรับแจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา และ อบต.พร้อมรับผิดชอบค่าเสียหาย ถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ จะมีการเปิดช่องบริการเพิ่มขึ้นเมื่อมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นเพื่อไม่ให้ประชาชนรอนานมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่อเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และเจเหน้าที่เข้าปฏิบัติงานตรงตามเวลา โดยไม่ชักช้า แลเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิด

เหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว และหลังจากรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะทำการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลัก มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่อ เด็กเล็กสามารถเข้าเรียนที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อบต.ได้อย่างเท่าเทียมกัน และการบริการที่ให้อภิสิทธิ์ชนมักจะดีกว่าบริการที่ให้แก่ประชาชน และพื้นที่ทุกพื้นที่ในเขตของ อบต. ได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับการนัดหมาย ก่อน-หลัง

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชมและนำคำติชมไปปรับปรุงแก้ไขด้วยความเต็มใจ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมา คือเรื่อ เจ้าหน้ารับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาและกิริยาที่สุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ การมีที่นั่งให้ประชาชนที่มารอรับบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่บริการประชาชนในแต่ละวันมีจำนวนเพียงพอ และประปาหมู่บ้านมีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีสถานที่จอดรถให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และรถและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรเทาสาธารณะภัยมีจำนวนเพียงพอ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการสิ่งที่จับต้องได้ พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ การมีตลาดที่สะอาดและถูกสุขลักษณะอนามัย มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องการมีสวนสาธารณะที่สวยงามและสะอาด และมีป้ายบอกจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีถังขยะที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีห้องน้ำที่สะอาดเพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตลอดเวลา มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นเจ้าหน้าที่จะมีการติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น และมีการซ่อมแซมถนนไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่ออย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และเด็กเล็กที่

ศูนย์บริการเด็กเล็กของ อบต. ได้รับการดูแลอย่างดีตลอดเวลา และมีการดูแลรักษาประปาหมู่บ้านให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของ อบต. ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนอละจะแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ทีดีกับประชาชนที่มาใช้บริการ และการให้บริการค่อนข้างล่าช้า ทำให้ประชาชนใช้เวลานานในการใช้บริการ และเจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที และเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายข้อในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างตรงไปตรงมา และโปร่งใส มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้แก่ท่าน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างดี และอบต. มีเอกสารและฟอร์มต่างๆไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ และ อบต. มีกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบมีความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ/ความมั่นใจ อย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกันจาก ข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายกำกับให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรบริการประชาชนด้วยความน่าเชื่อถือ
2. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสมเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด

2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการประชาชน

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

จรัส สุวรรณมาลา. (2539).ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ

จารุวรรณ ละอองเอก. (2560).ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัด ร้อยเอ็ด

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน

ปิยะนุช ตันเจริญ. (2560). ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วรนุช บวรนันทเดช.(2546). วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการ. กรุงเทพมหานคร: ปฐมภูมิเขตหนองจอก

วรุณพร บุญสมบัติ. (2548).ความหมายของการบริการ