บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.908 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test และการหาค่าแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพ สมรส และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อทำการวิเคราะห์โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 8 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุดได้แก่ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสและพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม รองลงมาได้แก่ ข้อสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย ข้อเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ข้อบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ข้อระยะเวลาในขั้นตอน / กระบวนการทั้งหมดมีความเหมาะสม และ ข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อสถานที่มีความเหมาะสม สะดวก และสามารถรองรับการ

บริการได้เป็นอย่างดี ข้อบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ข้อเจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น ข้อเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และ ข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา โดยนำเสนอได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 8 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุดได้แก่ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสและพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม รองลงมาได้แก่ ข้อสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย ข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย ข้อเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ข้อบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ข้อระยะเวลาในขั้นตอน / กระบวนการทั้งหมดมีความเหมาะสมและ ข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อนตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ข้อสถานที่มีความเหมาะสมสะดวก และสามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี ข้อบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ข้อเจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น ข้อเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และ ข้อให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับการวิจัยก่อนหน้า ผลการศึกษาเหมือนกับผลการศึกษาของอุดม อิ่มอรชร (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีในภาพรวมเหมือนกันคืออยู่ในระดับมากที่สุด และ

ผลการศึกษาพบว่า มีผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเทศบาลในภาพรวมมากกว่าผลการศึกษาของจักตรี วสันต์ชื่น (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบางเมืองมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมาบตาพุดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และประชาชนพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร์ การรับชำระภาษีสำนักการคลัง และงานบริการใบอนุญาตด้านสาธารณสุขในระดับมาก ผลความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลที่มากกว่า

ผลการศึกษาของนภดล สาริบุตร (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ และมีผลความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลที่มากกว่า และผลการศึกษาของวราภรณ์ หมื่นหาญ (2553) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการวัดความพึงพอใจในบริการจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยพบว่า มีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลประชาชนพึงพอใจในระดับมากที่สุดซึ่งบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954, หน้า 397 อ้างถึงนายชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545,หน้า 15) ที่ว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2558) เรื่อง การให้บริการสาธารณะ ที่ว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยก่อนหน้านี้ ด้านเพศ อายุ อาชีพ พบว่า ไม่เหมือนกับผลการศึกษาของวราภรณ์ หมื่นหาญ (2553) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรีประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และเหมือนกันด้านผลการศึกษาด้าน ระดับการศึกษาและอาชีพ และเหมือนกับผลการศึกษาของอุดม อิ่มอรชร (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส อาชีพ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และรายได้ของประชาชนของผู้ใช้บริการในของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีความความพึงพอใจในบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เหมือนกับความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลในเขตอื่นในด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเหมือนกับเทศบาลอื่นใน ด้านระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเทศบาลมีความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ และรายได้ของประชาชนของผู้ใช้บริการในของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีมีความความพึงพอใจในบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และโปร่งใสตรวจสอบได้

2. เทศบาลควรปรับปรุงการให้บริการโดยให้ความเอาใจใส่การให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการมากขึ้น

3. เทศบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนด้านอื่น เช่นการให้บริการด้านสวัสดิการ ด้านการพัฒนาสังคม เพื่อครอบคลุมเนื้อหาการให้บริการแก่ประชาชน และได้ข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของเทศบาล เพื่อได้ข้อมูลสำหรับเทศบาลนำไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น