

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรของการศึกษานี้คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 180 คน

2. กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 125 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม ด้านสุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของ ลิเคิร์ท มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t -test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One- Way ANOVA) ผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ.05 หากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่

สรุปผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประชาชนส่วนมากมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และประชาชนส่วนมากมีอาชีพเกษตรกร

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านสุขภาพ และช่วยเหลือเกื้อกูล และด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการควรมีความเหมาะสม ควรให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ และในวันหยุด ควรให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ ควรเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและอธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ การจัดระบบงานควรมีขั้นตอนที่สั้นและง่ายต่อการรับบริการ ควรจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคั้งนี้ สามารถจะนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางมีนโยบายในการให้บริการประชาชน โดยยึดหลักความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วราพรธณ สันต์สนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จีระศักดิ์ เงียวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก สอดคล้องกับ มนัส นุชบุญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระพีลัตย์ (2551 : 97-102) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ เพียรผอง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ คงพัชร ไชรัมย์ (2549 : 68) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ ไม่สอดคล้องกับ เรวัต บุษยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีการแบ่งแยกว่าเป็นเพศไหน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัศน์ะ โชค (2540 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขา พญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ใช้บริการและการจัด สภาพแวดล้อมการทำงานของการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ ใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ

2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน ทั้ง โดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านกลางด้วยความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการพึงพอใจต่อการ ให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ นภวัลย์ สัมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกสาขาอาชีพด้วยความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกว่าใครจบการศึกษาอะไร จึงส่งผลให้ประชาชนพึงพอใจต่อการมารับบริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เรวัตี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนอย่างสุภาพ
- 1.2 ควรให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเป็นกันเอง
- 1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัย
- 1.4 ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม
- 1.5 ควรเปิดให้บริการนอกเวลาในช่วงวันหยุด เพื่อความสะดวกของประชาชน
- 1.6 ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการ
- 1.7 ควรให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน
- 1.8 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ด้วยเครื่องมือหรือวิธีการแบบอื่น เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงการบริหารงานท้องถิ่นต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาความเห็นของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบลแล้วนำมาเปรียบเทียบกับความเห็นของประชาชนเพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ให้มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น