

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา
6. สรุปผล
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ รวม 8 ตำบล จำนวน 53,463 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) แล้วนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์ 5 ระดับ

3. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบเพศ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ t -test (Independent Samples)

3.2 เปรียบเทียบอายุ และระดับการศึกษา ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สถิติที่ใช้ได้แก่ F -test (One way Anova)

4. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษากำหนดค่านัยสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้ว เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Different)

5. สรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหาแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนา

สรุปผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านที่สัมผัสได้ ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงง่าย ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านบุคลิกภาพและด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ และด้านความเชื่อถือได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย ใกล้เคียงกัน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 โดยอายุระหว่าง 34 -- 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย

มากกว่าทุกช่วงอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มากกว่าทุกช่วงการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ ควร มีระบบการให้บริการที่ดี และควรมีความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ ควรมีการเสียสละเวลาให้แก่ชุมชนและส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น ด้านการมีความสามารถ มีสมรรถนะ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และควรมีการบริการที่สามารถตรวจสอบได้ ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้นและควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษานำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้
สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่พบเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าในทุก ๆ ด้านมีการพัฒนาและมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดศักยภาพในด้านการงานให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของนรา ณ ร้อยเอ็ด (2551 : 97-99) ได้ศึกษาศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและในรายด้านอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการบำรุง รักษา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย ใกล้เคียงกัน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุระหว่าง 34 - 49 ปี มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลาไสย มากกว่าทุกช่วงอายุ จำแนก ตามระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอกมลา ไสย มากกว่าทุกช่วงการศึกษา ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ความคาดหวังของผู้ศึกษาได้ตั้งไว้มีความคลาดเคลื่อนจึงทำให้ไม่สอดคล้อง กับความเป็นจริงของข้อมูลที่ได้มา ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของปรัชญา เมืองสุข (2550 : 57-62) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนตำบล ไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบประเด็น ที่ควรปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ ควรมีระบบการให้บริการที่ดี และควรมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
 2. ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ ควรมีการเสียสละเวลาให้แก่ชุมชนและส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น
 3. ด้านการมีความสามารถมีสมรรถนะ ควรมีตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและควรมีการบริการที่สามารถตรวจสอบได้
 4. ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น และควรมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป
1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้เครื่องมือการศึกษาที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
 2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างอื่น