

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านระบบบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขนาดของหมู่บ้าน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมพบว่า มีความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ ดังนี้
 - 2.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน แตกต่างกันจากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน กับหมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ด้านระบบบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับหมู่บ้านขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยากให้เพิ่มห้องน้ำสำหรับบริการประชาชน และอยากให้จัดภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน และอยากให้เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ ด้านบุคลากร อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และอยากให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการให้มีการ ควรให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และอยากให้มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ด้านระบบบริการการ อยากให้มีการบริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน และอยากให้มีการบริการทดแทนกันกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งสำนักงานอยู่ติดถนนและใกล้ชุมชน ทำให้สะดวกในการมาติดต่อรับบริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีการให้บริการรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และด้านระบบบริการ มีการวางระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ด้านระบบบริการ และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย เมื่อพิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด และรายด้านค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า

ด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กล่าวคือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก ใช้คำสุภาพ ไพเราะในการให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ไปอบรมเกี่ยวกับการให้บริการและงานที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 51-67) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 46-76) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับ จิราภรณ์ ศรีสุพรรณ (2554 : 59-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กล่าวคือ ประชาชนในพื้นที่ตำบลเสื่อโก้ก ทั้งหมด 20 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้นประมาณ 10,326 คน ซึ่งจำนวนผู้มารับบริการมีมากเกินไปอาจทำให้พื้นที่การให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ห้องน้ำสำหรับบริการประชาชนไม่เพียงพอ และที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ซึ่งผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 51-67) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : 46-76) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับ จิราภรณ์ ศรีสุพรรณ (2554 : 59-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ กิตพิสิษฐ์ โยคะสิงห์ (2554 : 75-95) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สุดใจ เป็ถื่นพล (2550 : 52-72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ ลักษณะ แสตนกักติ (2550 : 50-70) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทของพื้นที่ สิ่งแวดล้อม โครงสร้าง นโยบายการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างกัน กับเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการ ซึ่งแตกต่างกันกับหมู่บ้านขนาดกลางและหมู่บ้านขนาดใหญ่ หมู่บ้านขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 และหมู่บ้านขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ดังตารางที่ 9)

จึงทำให้มีผลต่อการให้บริการด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนในหมู่บ้านขนาดเล็ก อาจจะมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนในหมู่บ้านขนาดกลางและหมู่บ้านขนาดใหญ่ อาจจะไม่ค่อยเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ เช่น อาจเป็นเกษตรกร ที่มีการศึกษาน้อย จึงทำให้สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเข้าใจ การบริการล่าช้า เป็นสาเหตุที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

หมู่บ้านขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบบริการ ซึ่งแตกต่างกันกับหมู่บ้านขนาดกลาง หมู่บ้านขนาดเล็ก มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมู่บ้านขนาดกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ดังตารางที่ 9)

จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีผลต่อการให้บริการด้านระบบบริการ ทั้งนี้ประชาชนในหมู่บ้านขนาดเล็ก อาจจะมีคามเข้าใจมากกว่าประชาชนในหมู่บ้านขนาดกลาง อาจเป็นเพราะหมู่บ้านขนาดเล็กมีการติดตามข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากเสียงตามสาย แต่หมู่บ้านขนาดกลางบางหมู่บ้านยังไม่มีหอกระจายข่าวทำให้ไม่ค่อยได้รับข่าวสารของทางองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก เป็นผลทำให้หมู่บ้านขนาดกลาง มีความพึงพอใจในด้านระบบบริการน้อยกว่าหมู่บ้านขนาดเล็ก

โดยรวมประชาชนในหมู่บ้านขนาดเล็ก หมู่บ้านขนาดกลาง และหมู่บ้านขนาดใหญ่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการมีสถานภาพ และสมรรถภาพที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประชาชนบางคนไม่ค่อยมีความรู้แต่บางคนจบปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ จึงมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้ดีจึงทำให้การบริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ถ้าเปรียบเทียบกับผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร อ่านหนังสือไม่ค่อยออก สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรู้เรื่อง ทำให้การบริการเกิดความล่าช้า เป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจน้อย ดังนั้นประชาชนที่มารับบริการจึงเกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ ควรเรียนรู้และเข้าใจถึงหลักการให้บริการที่ดี ที่ทำให้ผู้มารับบริการประทับใจและเกิดความพึงพอใจ การให้บริการจากข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต้องการปรับปรุงในแต่ละด้านที่เสนอแนะข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นควรเป็นอย่างยิ่งที่น่าจะปรับปรุง เช่น จัดที่จอดรถไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเสื่อไ้ก่ มีเศรษฐกิจที่ดี มีรายได้ดี จึงทำให้มีเงินที่จะซื้อรถเพื่อที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินทางเวลามาติดต่อราชการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ที่จอดรถไม่เพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ จึงควรที่จะพิจารณาเรื่องงบประมาณเพื่อสร้างที่จอดรถ และสร้างห้องน้ำให้เพียงพอเพราะห้องน้ำเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับรองรับการให้บริการประชาชน เช่น การจัดงาน โครงการรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุที่มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องจัดให้มีห้องน้ำให้เพียงพอและควรแยกชาย-หญิง เพื่อรองรับประชาชนที่มารับบริการ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงงานในหน้าที่และควรรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ ควรมีมาตรการเรื่องเวลาในการทำงานอย่างเคร่งครัด และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ไม่อยู่ควรให้มีการบริการทดแทนกันได้ ข้อเสนอแนะดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ควรนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงตลอดจนพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและมีมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนผู้มารับบริการ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก และพื้นที่ใกล้เคียง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาจากขนาดของหมู่บ้านที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก ที่จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านระบบบริการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก

2.2 ควรมีการศึกษาจุดอ่อน จุดแข็ง และอุปสรรคการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไก่อ๊ก อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น