

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง จำนวน 6,528 คน โดยใช้สถิติ ผู้มารับบริการ ปี 2556 เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ (องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง. 2557 : 4)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง จำนวน 377 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยนำมาสรุปผล ได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 377คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิงจำนวน 236 คน (ร้อยละ 62.60) อายุ 31-50 ปี จำนวน 199 คน (ร้อยละ 52.79) สถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสจำนวน 263 คน (ร้อยละ 69.76) รายได้ต่อปี ส่วนใหญ่ เกิน 30,000 แต่ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 178 (ร้อยละ 47.22)

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน ด้านรูปธรรมของการบริการ(ด้านการตอบสนองต่อประชาชน และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และ รายได้ ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัด นครพนม พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ของแต่ละด้าน ดังนี้ควรเร่งวัน เวลาการให้บริการให้ชัดเจน ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระบุ กำหนด การแก้ไขปัญหาในการให้บริการควรทำอย่างทันเวลา ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ประชน ทราบเป็นประจำ และควรให้บริการประชาชนที่เหมาะสมกับวัย

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง และการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามสถานภาพที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ และรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จึงปรากฏอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่ พบสอดคล้องกับศรีรัฐ ชัชวาลปริษา (2547 : 88) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับชญญวัฒน์ เชิดชูกิจกุล (2548 : 91) ได้ศึกษาเรื่อง “ความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับเบญจวรรณ โพรชะกุล (2549 : 94) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ มี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับว่าที่ ร.ท. เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับจรรดี เก็บทรัพย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ผลการศึกษาที่พบไม่สอดคล้องกับ กชพร วัฒนาธรรม (2549 : 90) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลมีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบล อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับชานินทร์ คำริห์กล้า (2550 : 89) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับไม่พอใจ ไม่สอดคล้องกับ นวนุช อินผวน (2550 : 100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ น้ำทิพย์ ทองสาย (2550 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้บริการเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างเสมอภาคทุกเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้บริการประชาชนตามระเบียบของทางราชการ
3. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้บริการด้วยความเข้าใจประชาชนทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการบริการ
4. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค โปร่งใส

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีผลทำให้ ประชาชน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย เป็นไปตามแนวคิดของ ศิริพร ตันติพลูวินัย (2544 : 13) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ดังนี้ ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป และกิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 12-13) อธิบายว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เช่น ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547 : 88) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับว่าที่ ร.ท. เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับ กชพร วัฒนาธรรม (2549 : 90) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองระยองจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และระยะทางที่ใช้ในการเดินทางต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ นวนุช อินสวน (2550 : 100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ไม่ต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล (2548 : 91) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ จรรณี เกียรติพันธ์ (2550 : 101) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพตามสมมติฐาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ น้ำทิพย์ ทองสาย (2550 : 77) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้นำมา กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมา และควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการรับบริการตามที่ระเบียบกำหนด

1.2 ประชาชนควรได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ และควรทำอย่างทันเวลา

1.3 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม

1.4 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน โดยเพิ่มป้าย และเพิ่มขนาดของป้ายให้อ่านง่าย และควรแจ้งวัน เวลาการให้บริการให้ชัดเจน

1.5 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อถือและความไว้วางใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

2.2 ควรทำการวิจัยแนวทางที่ส่งเสริมการให้บริการที่โปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY