

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประชาชนจำนวน 336 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.5 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.4 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.5 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.8 และมีประเภทการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.0

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมในระดับมาก ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ย 7,001 - 10,000 บาท สถานภาพสมรส มีสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการให้บริการสาธารณสุข

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา มีการบริหารจัดการที่ดีในทุกๆ ด้าน จึงส่งผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกๆ ด้านซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในการบริการเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร ฉาวรวงค์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการของพนักงาน

2.2 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกมีความคิดเห็นในระดับมาก ที่นั่งและบริเวณรอรับบริการมีความเหมาะสมเพียงพอ มีความคิดเห็นในระดับมาก การให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก และมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก

2.3 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การได้รับการบริการทันเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก ระยะเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการมีความคิดเห็นในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เสมอภาคเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความคิดเห็นในระดับมาก และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความคิดเห็นในระดับมาก

2.4 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ขนาดพื้นที่กว้างขวางและสะดวกในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมาก สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีความคิดเห็นในระดับมาก และมีสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก

2.5 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การมีสื่อต่างๆเพื่อให้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์มีความคิดเห็นในระดับมาก การจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่างๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก และ การเผยแพร่แหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง มีความคิดเห็นในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนในเรื่องการเผยแพร่แหล่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางวิทยุกระจายเสียง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่างกัน สถานภาพต่างกัน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ อบต. หันตรา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีการพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับการบริการให้มากขึ้น และมีการประเมินการ แต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจในใช้ บริการมากขึ้น

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดสถานที่นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการแสดงรายละเอียดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความสะดวกและมีเข้าใจในการเข้ารับบริการในขั้นตอนต่างๆ

1.3 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ การจัดให้มีเลขเรียงลำดับก่อนหลัง และรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการของประชาชน

1.4 ด้านอาคาร/สถานที่ การจัดสถานที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน และแบ่งสำนักหรือกองให้เป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน เพราะเมื่อเวลาประชาชนเข้ามาใช้บริการจะให้เห็นเด่นชัด และได้เข้าไปใช้บริการอย่างถูกต้อง

1.5 ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ การมีกล่องแสดงเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการปรับปรุงเครื่องกระจายเสียงให้มีความดังชัดเจน

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานเพื่อจะได้ข้อมูลการทำงานและนำไปแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

2.2 ควรแบ่งแยกวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นรายสำนักหรือกองเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบว่า กองใดมีการบริการที่ดีที่สุดและนำไปปรับปรุงสำนักหรือกองอื่นๆต่อไป