

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 218 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลัง

2. ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนพื้นฐานพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาชาติ รวมถึงมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ทิวา ประสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมีน้ำดื่มให้บริการแต่ละจุดเพียงพอ รวมถึงมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ทิวา ประสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและได้รับการบริการที่ทันตามเวลา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ คงพัชร ใจรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี เนื่องจากให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านอาคาร/สถานที่ จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเพราะขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อ

การให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง เนื่องจากให้ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมีกล้องเสนอแนะรับฟังความคิดเห็นการใช้บริการด้านต่างๆ รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อวิทยุทางสถานีกระจายเสียง

2. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฅทพงษ์ วิยะรันดร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าอายุต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ต้อนรับและให้ข้อมูลแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงควรแต่งกายให้เหมาะสมด้วย

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดที่นั่งบริเวณรอรับบริการ และจัดให้มีจุดให้บริการหนังสือพิมพ์และนิตยสารอื่นๆ เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

1.3 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ควรมีการจัดทำบัตรคิวให้ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

1.4 ด้านอาคาร/สถานที่ ควรจัดให้สถานที่บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่งสบาย รวมถึงสภาพอาคารที่มั่นคงแข็งแรง

1.5 ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ควรมีเอกสารแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนควรทราบ เช่น ข้อมูลในด้านการศึกษา หรือข้อมูลในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการพัฒนาท้องถิ่นในโอกาสต่างๆ และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น หรือขยายพื้นที่เป้าหมายให้ครอบคลุมทุกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือทุกจังหวัดในภาคกลางแล้วนำผลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบกัน เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2.2 ควรมีการวิจัยหรือประเมินผลงานเป็นรายปีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของประชาชนในทุกๆด้าน เพื่อนำผลวิจัยไปวางแผนปรับกลยุทธ์ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล