

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) แล้ว สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจ จำแนก ระหว่าง .31 ถึง .90 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One - way ANOVA) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ปรากฏผล คือ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดง จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการและติดต่อประสานงาน มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ ให้มากขึ้น และ เจ้าหน้าที่ควรใช้เวลาในการบริการ ได้ เร็ว

3.3 ด้านการให้การบริการที่เพียงพอ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถของประชาชน ที่มาติดต่องาน ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและ ควรใช้กิจกรรม 5 ส.เข้ามาใช้งานในการจัดภูมิทัศน์ บริเวณล้อมรอบห้องนำให้สะอาด และเพียงพอ

3.4 ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ควรมีการจัดบริเวณ สถานที่ให้บริการที่ทันสมัย และสะดวกมากยิ่งขึ้น และควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการด้าน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่มีรูปทรงที่ทันสมัยเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนในพื้นที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตหาความรู้เพิ่มเติม

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผลดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร มุ่งเน้นการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านฐานะเพศ และวัย ต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง มีการแนะนำการบริการตามขั้นตอน และงานบริการทุกแผนกงานที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ ปิ่นสังข์ (2550 : 6) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤเทพ คะเนิงทรัพย์ (2551 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการสนเทศทหาร กองบัญชาการทหารสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมการสนเทศทหาร กองบัญชาการทหารสูงสุด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร มีกิจกรรมที่หลากหลายตรงกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่ชัดเจนอีกทั้งเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนทุกวัยอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมเข้าใจและมองเห็นถึงการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง โดยสามารถตอบสนองความต้องการให้กับทุก ๆ อาชีพได้ในด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ด้วยไมตรีจิต ทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น ส่วนของการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระ อัครมาส (2542 : 45) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนาระยะเวลา

ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉินฉนันทน์ ชื่นชม (2554 : 60 - 61) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ร้อยเอ็ดสาขาอาจสามารถ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล กกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้และการปรับปรุง การปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.1 ควรมีป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติให้ชัดเจน
- 1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มาใช้บริการรับทราบ
- 1.3 ควรส่งเสริม พัฒนา เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้าน
- 1.4 ควรแนะนำประชาชนผู้มาใช้บริการด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยละเอียด เพื่อปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น
- 1.5 ควรกระจายอำนาจการบังคับบัญชาให้หน่วยปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการวิจัยการจัดการบริการจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเป็นเอกภาพของผู้บริหารต่อไป
- 2.2 ควรมีการวิจัยการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ด้านใดจึงจะ ได้รับ ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบเจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในเขตอำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร