

บทความวิจัย

คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ศุภิสรา ศรีอำดี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี ที่มารับบริการในช่วงเดือนกรกฎาคม-เดือนกันยายน 2557 จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ค่าความเชื่อมั่น 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference: LSD)

ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความสุภาพในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองประชาชน 3) ด้านความสามารถในการให้บริการ 4) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ 5) ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน 6) ด้านการเข้าถึงประชาชน และ 7) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

บทนำ

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชนและในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐ

จึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึง เป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัย จึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หน้า 1 – 127 ได้กำหนดเรื่องการกระจายอำนาจไว้เป็นสาระสำคัญในหมวดที่ 5 ว่าด้วย แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550) เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ ให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย โดย เป้าหมายหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554) ประชาชนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์ท้องถิ่น สอดรับกับการกำหนดนโยบายด้าน จริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยรัฐบาลได้มอบหมายให้รัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) ประสานการดำเนินงานเรื่องนี้ร่วมกับหน่วยงานในทุก ภาคส่วน ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดทิศทางนโยบายการบริหารประเทศ เพื่อเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม และธรรมภิบาล ในภาครัฐ ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่ให้บริการประชาชน (สมบัติ สาสีเสาร์, 2545, หน้า 21)

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจ หน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดย ได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มี การจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็ง ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และ มีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็น หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย กำกับดูแลที่มีความ ใกล้เคียงประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมี ขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อ ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา สังคม ความปลอดภัย โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่น โดยระบบองค์การบริหารส่วน จังหวัดนั้น เป็นระบบการปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทาง เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีประชาชนหนาแน่นและมีความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความ เป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณสุข ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ประปา และรวมไปถึงความต้องการ ด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดปราศจากมลพิษต่างๆ และการให้บริการต่างๆ เช่น การ ให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา

ปัจจุบันการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทใน การพัฒนาชุมชนของตนเอง หน่วยราชการต่างๆ เริ่มลดบทบาทลง อันสืบเนื่องมาจากงบประมาณของส่วน ราชการที่ลดน้อยลง การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน

ดำเนินการ ตลอดจนการทดลองถ่ายโอนกำลังคนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังส่งผลให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นเพียงหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริม ให้การช่วยเหลือทางด้านวิชาการ เพื่อให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

จากลักษณะงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการดำเนินนโยบาย ด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะมีการจัดองค์กรและบุคลากรให้บริการครบทุกหน่วยงานก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน ภาคเอกชน ภาคธุรกิจและหน่วยงานอื่นว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยังมีปัญหาหลายประการทั้งในด้านบุคคลไม่ตั้งใจให้บริการ ระเบียบ กฎหมาย ยุ่งยากซับซ้อน ความไม่ทันสมัยของเครื่องมือ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ การให้บริการยุ่งยาก ลำช้า ขั้นตอนมาก เสียเวลา ไม่อำนวยความสะดวก ไม่เป็นธรรม สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน ขณะเดียวกันภาพรวมของการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐก็ได้สร้างปัญหาและความเดือดร้อนให้กับประชาชนและเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอย่างยิ่งเช่นกัน

แต่ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ต้องดำเนินไปด้วยแนวทางที่หลากหลาย ทั้งในด้านแนวนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และหัวหน้ากอง หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในการที่จะปฏิบัติงานตามแนวทางหรืออุดมการณ์ของตนอาจเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเป็นระบบที่มีอำนาจซับซ้อน และมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ในภาพรวมของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด ถูกมองในด้านลบจากสายตาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การมองว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน หรือการติดต่อราชการ รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน พนักงานปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ

ซึ่งทำให้เป็นสาเหตุที่ศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี คือ 1) ด้านการเข้าถึงประชาชน 2) ด้านความสามารถ ในการให้บริการ 3) ด้านความสุภาพในการให้บริการ 4) ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน 5) ด้านการตอบสนองประชาชน 6) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 7) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน

2. เพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์และนำเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกับตัวแปรตาม เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้สถิติ t-test ชนิดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจำแนกตาม เพศ และใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เมื่อพบความแตกต่าง โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 333)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ศึกษาสรุปผล ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.3 อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.3 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

2.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเข้าถึงประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ 1) การจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม เช่น การจัดสำนักงาน ห้องน้ำ เป็นต้น 2) มีช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม และ 3) ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม การคมนาคมสะดวก

2.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง อธิบาย หรือปัญหา ได้ทุกประเด็น 2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นอย่างดี และ 3) เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน

2.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสุภาพในการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองด้วย ความเต็มใจ 2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และ 3) เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการ

2.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบในหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก และ 3) การให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่

2.6 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) มีการประชาสัมพันธ์หรือมีข่าวสารเพิ่มเติม ด้วย วิธีที่หลากหลาย เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น 2) การให้บริการทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และ 3) มีการจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

2.7 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ 1) แจ้งข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 2) เปิดโอกาสให้ประชาชนซักถามในเรื่องที่มารับบริการ และ 3) มีการสื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย

2.8 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความสุภาพในการให้บริการ ประชาชน 2) ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน 3) ด้านการเข้าถึงประชาชน 4) ด้านความสามารถในการให้บริการ 5) ด้านการตอบสนอง 6) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 7) ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสามารถในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเข้าถึงประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD) ด้านการเข้าถึงประชาชนพบว่า กลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD) ด้านการเข้าถึงประชาชน พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพ เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) กลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผล ดังนี้

1. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวัฒน์ โขสิตาภา (2549, บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นลูกจ้าง และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมพร สุคนธฉายา (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานแต่สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา การพานิช และคนอื่นๆ (2542, บทคัดย่อ) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อระบบการให้บริการ และการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการบริหารงานของเทศบาลเมืองเพชรบุรีในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3.15 ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่มีต่องานด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่าในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย พบว่า 1) ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.30) 2) ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของประทุมพร พลายเมือง (2546, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ ที่เทศบาลนครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการ ทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพสมรส ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเข้าถึงประชาชน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีสถานที่นั่งเพียงพอสำหรับรอรับบริการ

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับรอรับบริการให้เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสามารถในการให้บริการ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรจัดอบรมทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

1.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสุภาพในการให้บริการ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จัดอบรมพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีลักษณะที่พึงประสงค์ เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

1.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรติดป้ายบอกชื่อหน่วยงานมองเห็นได้ชัดเจน ตลอดจนแผนผังของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

1.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองประชาชน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการติดกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

1.6 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมเมื่อ มีความต้องการใช้อยู่เสมอ

1.7 คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เข้าใจความต้องการของประชาชนไม่ทำให้ ประชาชนต้องรอคอย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรเข้าใจความต้องการของประชาชนไม่ทำให้ ประชาชนต้องรอคอย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลอื่นๆ ในจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน