

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
PEOPLE' OPINIONS ON THE SERVICE DELIVERY EFFICIENCY OF NONGBUABAN
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHATTURAT DISTRICT,
CHAIYAPHUM PROVINCE.

เดชา คนที่¹

ศาสตรศิลป์ ละม้ายศรี²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม คือ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน พนักงานส่วนตำบล และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิพบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ผลจากการศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน สรุปผลได้ดังนี้ ป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการในด้านต่างๆ มีจำนวนน้อยควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และเขียนให้เข้าใจง่าย ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับรายละเอียดของงานบริการแต่ละประเภทและใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น วิทยุชุมชน และจุลสาร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

²อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Abstract

This study aimed to investigate: 1) the people's opinion levels on the service delivery efficiency of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province, 2) the efficiency of the service delivery for the people of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province, and 3) the problems and guidelines for the development of the service delivery efficiency of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province. The samples of this study included in the zone of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province, and the group discussion samples contained 15 people. The instruments for collecting the data were the questionnaires and group discussion records. The statistics for the data analysis contained the percentage, mean and standard deviation. The findings of the study revealed that: 1). The study findings of the people's opinion levels on the service delivery efficiency of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province found that the service delivery efficiency in overall was in the 'much' level. 2) The study findings of the problems and guidelines for the development of the service delivery efficiency of Nongbuaban Sub-district Administrative Organization, Chatturat District, Chaiyaphum Province covered that: there were a few different public relation notices that should be put more notices and written for easy understanding, and should have them thoroughly written for the details of each service delivery in various channels, such as community radios and pamphlets.

Keyword : the Service Delivery Efficiency

1. บทนำ

ประเทศไทยมีการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย โดยมีรัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2550 เป็นกฎหมายสูงสุดในการบริหารและปกครองประเทศ ซึ่งมีเจตนารมณ์ที่จะให้ประเทศไทยมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครองตนเอง รวมทั้งการตัดสินใจและการบริหารราชการ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และตรงกับความต้องการ ของประชาชนตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น หลักการสำคัญขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงประกอบด้วย การจัดให้มีการเลือกตั้ง เพื่อให้คนในท้องถิ่นนั้นได้มีโอกาสได้เข้า

ไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง เมืองครุสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล เพื่อผลสมบูรณ์ ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง มีรายได้ มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง แต่จะต้องอยู่ในการควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐ เป็นสถาบันการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่นและจะต้องได้รับการสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (ศิริพงษ์ มุขศรี, 2540)

องค์การบริหารส่วนตำบลนับเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีการพัฒนารูปแบบการจัดการปกครองรวม 4 ครั้ง คือคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ในรูปแบบสภาตำบล พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 คำสั่ง กระทรวงมหาดไทยที่ 2751/2509 ในรูปแบบสภาตำบล ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2525 และในปี พ.ศ. 2537 รัฐได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2537 มีผลทำให้สภาตำบล 618 แห่ง ที่มีฐานะทางการเงินตามหลักเกณฑ์รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล หลังวันที่ 30 มีนาคม 2539 เมืองการบริหารส่วนตำบล 2,760 แห่ง ปัจจุบันเมืองการบริหารส่วนตำบล 6,737 แห่ง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่แพร่หลายและใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งในแง่ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการเลือกตั้งและมีความใกล้ชิดกับผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และทั้งจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันและความ เป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นโดยตรง (ศุภล ศรีสุขวัฒนา, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อว่า อบต. ที่ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศปัจจุบันมีจำนวน 6,745 องค์การบริหารส่วนตำบล และมีสภาตำบลจำนวน 214 ตำบล (กรมการปกครอง, 2544) และในอนาคตต่อไป สภาตำบลทุกแห่งทั่วประเทศ จะได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด สภาตำบลจะหมดไป มีเพียงองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์กรที่ได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ความพยายามในการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของชุมชนชนบททั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ให้เป็นจริงได้ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการปกครองตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง การกระจายอำนาจการปกครองในรูปองค์การบริหารส่วนตำบล มีปัจจัยที่เอื้อและขัดขวางต่อความสำเร็จขององค์กรมากมาย จึงอยู่ในความสนใจของหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายการเมือง ฝ่ายข้าราชการประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่ต้องการให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เติบโตเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง รองรับการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต (กรมการปกครอง, 2544)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีเนื้อที่ 42,125 ไร่ มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น และหัวใจสำคัญของการให้บริการ ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก และความพึงพอใจมากที่สุด แต่ปัญหาในปัจจุบัน การ

ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบานนั้น ได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชนผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน ความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน มีการบริการที่ล่าช้าผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการประชาชน จึงสนใจศึกษาว่าประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ว่าได้รับบริการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสมถูกต้อง ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบล ควรที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่เข้มแข็งรองรับการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านการบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ด้านความกระตือรือร้นในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แล้วนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูป กำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเลือกมาโดยการเจาะจงเลือก โดยได้มาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริการประชาชน

จำนวน 1 คน พนักงานส่วนตำบล (ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ) จำนวน 2 คน และประชาชนผู้รับบริการ (ผู้ใหญ่บ้านจาก 12 หมู่บ้าน) จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน

3) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2) ด้านความรวดเร็วในการบริการ
 - 3) ด้านบริการที่เสร็จสมบูรณ์
 - 4) ด้านความกระตือรือร้นในการบริการ
 - 5) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม
 - 6) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
- 4) ขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม 2558 รวมเวลา 4 เดือน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จากประชากรกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5, 4, 3, 2, 1 (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ) จำแนกเป็นรายด้าน 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ด้านความรวดเร็วในการบริการ
- 3) ด้านบริการที่เสร็จสมบูรณ์
- 4) ด้านความกระตือรือร้นในการบริการ
- 5) ด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการ
- 6) ด้านความเสมอภาคในการบริการ

2) แบบสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม(Focus Group Discussion) ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบาย ในการบริการประชาชน จำนวน 1 คน พนักงานส่วนตำบล (ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ) จำนวน 2 คน และประชาชนผู้มารับบริการ (ผู้ใหญ่บ้านจาก 12 หมู่บ้าน) จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 5 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแทนสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2) ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน รายด้านและโดยภาพรวมใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และบรรยายสรุป

6. ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีมากกว่า คือมีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศชายมีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 56-60 ปี มีมากที่สุด คือ มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 อายุระหว่าง 26-35 ปีมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี และอายุระหว่าง มากกว่า 60 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน คือ มี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีมากที่สุด คือ มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือ ปวส.มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ประถมศึกษา มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ปริญญาตรี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มี 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีมากที่สุด คือ มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รับราชการมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 อื่น ๆ รับจ้างทั่วไปมีจำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 13 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีจำนวน 20 คน คิด

เป็นร้อยละ 5.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท มีมากที่สุด คือ มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ รายได้ 10,001-15,000 บาท และสูงกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 96 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มี 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายมีมากที่สุด คือ มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ สมรส มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ โสดมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.988$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.916$) รองลงมา ได้แก่ด้านการตอบสนองความต้องการประชาชน ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.960$) ด้านความรวดเร็วในการบริการ ($\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.997$) มีค่าที่เท่ากันคือ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.995$) และด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.984$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.46, S.D. = 1.021$)

3) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ปัญหาและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

3.1) ด้านการตอบสนองความต้องการประชาชน สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ต่าง ๆ การให้บริการประชาชนวิธีการหลายๆ ช่องทาง เช่น วิทยุชุมชน จุลสาร ข่าวสาร เป็นต้น การเดินทางไปรับบริการเพราะบางหมู่บ้านอยู่ห่างหน่วยงานให้บริการ ควรให้มีสถานที่ย่อยการให้บริการประชาชนให้ชุมชนที่ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ ควรปรับปรุงตามความเหมาะสม

3.2) ด้านความรวดเร็วในการบริการ สรุปได้ว่าป้าประชาชนสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่าง ๆ มีน้อยทำให้ผู้มาใช้บริการใช้เวลานานในการติดต่อควรเพิ่มป้าประชาชนสัมพันธ์ให้มากขึ้น เขียนให้เข้าใจง่าย เพื่อจะทำให้ต่อความรวดเร็วการให้บริการการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ การให้บริการด้านสาธารณสุขยังไม่รวดเร็วต่อเหตุการณ์ ควรเพิ่มความรวดเร็วการให้บริการ เพื่อทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองต่อความต้องการประชาชนและเจ้าหน้าที่ขาดความรวดเร็วการให้บริการประชาชนควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

3.3) ด้านความสำเร็จสมบูรณการให้บริการ สรุปได้ว่า การไม่ต่อเนื่องการนำข้อมูลในระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขทุกๆ เดือน ควรต้องนำข้อมูลในระบบรับความคิดเห็นของประชาชน มาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและมาปรับใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อประชาชน สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ และขั้นตอนในการให้บริการปฏิบัติหลายขั้นตอน และไม่ต่อเนื่องประชาชน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ ให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและต่อเนื่อง

3.4) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจัดการงานต่าง ๆ ยังไม่มีระบบ ควรให้ เจ้าหน้าที่ที่ต้องกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนและจัดการบริการต่างๆ อย่างมีระบบมากขึ้น ขาดการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องและขาดการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ ควรจัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม เพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

3.5) ด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่บริการประชาชนอย่างจริงใจ การให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องบริการประชาชนอย่างจริงใจ บางเวลาเจ้าหน้าที่ขาดความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่ต้องมีความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ และบางเวลาเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายสุภาพเหมาะสมตลอดเวลา

3.6) ด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติการให้บริการ ประเด็นนี้ไม่ควรเลือกปฏิบัติการให้บริการ และการต่อคิวในการให้บริการประชาชนที่มาพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน ควรให้มีการจับบัตรคิวหรือระบบคิวในการให้บริการประชาชนที่มาพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน

7. อภิปรายผล

1) จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวบาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมระดับการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการรองลงมาได้แก่ด้านการตอบสนองความต้องการประชาชนด้านความรวดเร็วในการบริการมีค่าที่เท่ากันคือ ด้านความสำเร็จสมบูรณการให้บริการ และด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหอนองบัวบาน อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ จำแนกเป็นรายด้าน 6 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการหน่วยงานมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2) ด้านความรวดเร็วในการบริการ ภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้รับบริการมีความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และมีการติดป้ายแสดงค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างชัดเจนทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนการคลังผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้านคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3) ด้านความเสร็จสมบูรณ์ในการให้บริการ ภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยมีกล่องแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และหน่วยงานมี Website เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและมีกระดานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ อุทัยธรรม (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาของพระสงฆ์ภิกษุสงฆ์ที่มาติดต่อส่วนใหญ่เห็นด้วย ว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ เห็นด้วยบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ พระสังฆาธิการที่มาติดต่อที่มีอายุ ระดับการศึกษา(ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคคลที่มาติดต่อที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านการให้ แตกต่างกัน พระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

2.4) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทำให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่จัดเตรียมสถานที่ให้บริการอย่างเป็นระเบียบ และ มีความสวยงามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ใจชื่อตรง. (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ ส่วนอีก 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

2.5) ด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีให้การต้อนรับที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและให้บริการด้วยความเต็มใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัช พงศ์นารักษ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.6) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการภาพรวม ระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมในการให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน

อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี” พบว่า ประชาชนเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านสถานที่ และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มที่มีเพศ อายุ การศึกษา และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพของการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานด้านสถานที่และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ในเขตพื้นที่ อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี และนอกเขตพื้นที่อำเภอตาลสุม มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สรุปผล ได้ดังนี้

3.1) ด้านการตอบสนองความต้องการประชาชน สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ต่างๆ การให้บริการประชาชนวิธีการหลายๆ ช่องทาง เช่น วิทยุชุมชน จุลสาร ข่าวสาร เป็นต้น การเดินทางไปรับบริการเพราะบางหมู่บ้านอยู่ห่างหน่วยงานให้บริการ ควรให้มีสถานที่ย่อยการให้บริการประชาชนให้คุ้มพื้นที่ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำที่นักรับบริการ ควรปรับปรุงตามความเหมาะสม

3.2) ด้านความรวดเร็วในการบริการ สรุปได้ว่าป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่างๆ มีน้อยทำให้ผู้มาใช้บริการใช้เวลานานในการติดต่อควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เขียนให้เข้าใจง่าย เพื่อจะทำให้ต่อความรวดเร็วการให้บริการการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับรายละเอียดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ การให้บริการด้านสาธารณสุขยังไม่รวดเร็วต่อเหตุการณ์ ควรเพิ่มความรวดเร็วการให้บริการ เพื่อทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองต่อความต้องการประชาชนและเจ้าหน้าที่ขาดความรวดเร็วการให้บริการประชาชน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

3.3) ด้านความเสร็จสมบูรณ์การให้บริการ สรุปได้ว่า การไม่ต่อเนื่องการนำข้อมูลในระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงแก้ไขใดๆ เดือน ควรต้องนำข้อมูลในระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและมาปรับใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ

อินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อประชาชน สำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้ในด้านต่างๆ และขั้นตอนในการให้บริการปฏิบัติหลายขั้นตอน และไม่ต่อเนื่องประชาชน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ ให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและต่อเนื่อง

3.4) ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจัดการงานต่างๆ ยังไม่มีระบบ ควรให้ เจ้าหน้าที่ที่ต้องกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน และจัดการบริการต่างๆ อย่างมีระบบมากขึ้น ขาดการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีระบบติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องและขาดการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ ควรจัดภูมิทัศน์ให้สวยงามเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้น

3.5) ด้านความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่บริการประชาชนอย่างจริงใจ การให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องบริการประชาชนอย่างจริงใจ บางเวลาเจ้าหน้าที่ขาดความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่ต้องมีความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ และบางเวลาเจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายสุภาพเหมาะสมตลอดเวลา

3.6) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติการให้บริการ ประเด็นนี้ไม่ควรเลือกปฏิบัติการให้บริการ และการต่อคิวในการให้บริการประชาชนที่มาพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน ควรให้มีการจับบัตรคิวหรือระบบคิวในการให้บริการประชาชนที่มาพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ควรพัฒนาการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน คำนึงถึงความเหมาะสมในด้านทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้นและควรให้ความสำคัญในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ เพื่อความโปร่งใสในการทำงานและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ควรเผยแพร่งานวิจัยชิ้นนี้ให้ประชาชนได้รับทราบ และนำไปผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิทั้งนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญปัจจัยหนึ่งในการบริหารงานท้องถิ่น หากศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ชัดเจน น่าจะนำผลการศึกษามาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนได้มากขึ้น

2) การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

9. บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง, กองราชการส่วนตำบล. (2544). *ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- นงลักษณ์ อุทัยธรรม. (2551). *ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.*
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). *คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตาก. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ยุวดี ใจซื่อตรง. (2550). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.*
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิศ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิศ.*
- ศิริพงษ์ มุขศรี. (2540). *การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสาคาม.*
- ศุมล ศรีสุขวัฒนา. (2546). *การศึกษากฎหมายด้านสาธารณสุขที่เป็นอุปสรรคต่อการกระจายอำนาจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย : การส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*. ม.ป.ท.
- อัมรินทร์ เชนเสถียร. (2552). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.*