

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม ต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมการนำเสนอในรูปของตารางประกอบด้วย คำบรรยายและสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน (ร้อยละ 37.87) กับเพศหญิง จำนวน 233 คน (ร้อยละ 62.13) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 110 คน (ร้อยละ 29.33) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 28.00) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 18.93) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 16.80) และ อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.93) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรส จำนวน 268 คน (ร้อยละ 71.47) และโสดจำนวน 107 คน (ร้อยละ 28.53) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 129 คน (ร้อยละ 34.40) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 27.73) ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.67) ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน (ร้อยละ 9.07) และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.13) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 149 คน (ร้อยละ 39.73) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.80) อาชีพค้าขาย จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.53) และ อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.07) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.87) ตามลำดับ

##### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 90.72 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านการศึกษามีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.81

2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.56

3) งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.69

4) งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.79

5) งานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.77

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิพบว่า มีความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบระดับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน ซึ่งผลที่ปรากฏจากการศึกษาดังกล่าวเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม เข้าถึงลักษณะของการบริการที่ดี ดังที่ สมิต สัชฌกร (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างสุกสุใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นการทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อไต่ยนกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก

จากสรุปผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมพลิชฐ์ รักษาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจาก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจาก ด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทาง การศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาลนครอุดรธานี ในประเด็น ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาดและบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.16 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.39 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริโสม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความ

เชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{x}$  = 6.07, ร้อยละเท่ากับ 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{x}$  = 6.05, ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{x}$  = 6.01, ร้อยละเท่ากับ 76-80) 1.2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 6.08) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{x}$  = 6.16, ร้อยละเท่ากับ 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{x}$  = 6.13 ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ” “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{x}$  = 6.10, ร้อยละเท่ากับ 76-80)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

- 5.3.1.1 ควรเพิ่มเติมให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะด้านต่างๆ แก่บุคลากร
- 5.3.1.2 ควรเพิ่มช่องทางการรับบริการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการให้คำปรึกษา
- 5.3.1.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากขึ้น เน้นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และการจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการมากขึ้น
- 5.3.1.4 ควรเพิ่มการออกหน่วยบริการประชาชนเชิงรุกนอกสถานที่
- 5.3.1.5 ควรเพิ่มความร่วมมือกับภาคเอกชนและมหาวิทยาลัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ส่งเสริมการประกอบอาชีพ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 5.3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน
- 5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการบริหารงาน