

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. ขอบเขตของการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 2. สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่แตกต่างกัน

### 3. ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย คือ ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย

- 3.1.1 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอมลาคาไสย
- 3.2.2 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเมือง
- 3.3.3 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงคิง
- 3.4.4 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า
- 3.5.5 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลธัญญา
- 3.6.6 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสมบูรณ์
- 3.7.7 เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีของทาไร่ ยามานน์

3.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามแนวคิดทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954 : 397-400) ซึ่งพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การบริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การบริการอย่างก้าวหน้า

#### 4. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ  
กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า พบว่า ประชาชน  
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และเพศหญิง จำนวน 193 คน  
คิดเป็นร้อยละ 48.60 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ  
35.00 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00  
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และระดับประถมศึกษา จำนวน  
46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10  
รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 และมีอาชีพรับราชการ จำนวน  
97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ  
กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก  
เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการ  
อย่างก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีความแตกต่างของ เพศ ระดับ  
การศึกษา และอาชีพ โดยรวมพบว่า

4.3.1 ประชาชนที่มีความแตกต่างกันตามเพศ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.2 ประชาชนที่มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์  
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3.3 ประชาชนที่มีความแตกต่างกันตามอาชีพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์  
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ

4.4.1 ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการด้าน Internet จะได้เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย

4.4.2 ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะให้ครบทุกด้าน เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

4.4.3 ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

4.4.4 ในการให้บริการงานช่าง ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทันที่ตามเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

4.4.5 การบริการถึงขยะควรมีถึงขยะประจำทุกบ้าน และควรให้บริการเก็บขยะสัปดาห์ละ 3-4 วัน เพื่อความสะอาดของชุมชน และหมู่บ้าน

4.4.6 การให้บริการในแต่ละด้านควรคำนึงถึงความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อการบริการจะได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ

4.4.7 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ

4.4.8 เจ้าหน้าที่ควรประสานงานและสื่อสารในการให้บริการด้วยคำปรึกษา แนะนำด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

## 5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า

1. ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ยุติธรรม และเคารพในสิทธิมนุษยชนของประชาชนผู้มารับบริการภายใต้กฎหมาย ข้อระเบียบเดียวกัน

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน โดยขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวก รวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งทำให้ระยะเวลาารับบริการเหมาะสม

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การให้บริการครอบคลุม มีมุมหนังสือ ห้องน้ำ เพียงพอ และตู้หรือกล่องรับความคิดเห็นสะดวกในการแสดงความคิดเห็นมองเห็นได้ชัดเจน

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกวัน โดยคอยให้บริการหลังเวลาราชการ ซึ่งมีการพัฒนารูปแบบมาให้บริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอ และมีการติดตามผลการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ดีกว่าเดิม โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมอบอำนาจสั่งการในการให้บริการ จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

## สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า

1. ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เพศ ประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยสภาวะการศึกษาที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานด้านบริการ ตลอดจนสภาวะทางด้านจิตใจที่ได้รับการพัฒนาจากความรู้ สามารถรองรับบริการได้ด้วยหลักของเหตุผลที่เจ้าหน้าที่ชี้แจง ให้คำแนะนำ ที่เข้าใจง่าย จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. ระดับการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร และอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ซึ่งระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน แต่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม สะดวก รวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการประชาชนที่ไม่คำนึงถึงสภาวะทางการศึกษาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจที่จะให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3. อาชีพประชาชนที่มีอาชีพ ที่แตกต่างกัน แต่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม สะดวก รวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการประชาชนที่ไม่คำนึงถึงสถานะทางการศึกษาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจที่จะให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เอกเชาว์เดชะ (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเป้าหมาย ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในด้านการเมืองที่สูง และยังมี ความพอใจต่อเป้าหมายของ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในด้านการบริหารที่ค่อนข้างสูง และสอดคล้องกับ สมพงษ์ วุฒิชัยธนกร (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ กรณีศึกษา : อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในด้านบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแล้วประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของข้าราชการพลเรือนระดับอำเภอ และสอดคล้องกับ ปรัชญา จันทราภัย (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

6.1.1 ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการด้าน Internet จะได้เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าและทันสมัย

6.1.2 ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการสาธารณะให้ครบทุกด้าน เพื่อการบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

6.1.3 ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

6.1.4 ในการให้บริการงานช่าง ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทัน่วงที่ตามเหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

6.1.5 การบริการถึงขยะควรมีถึงขยะประจำทุกบ้าน และควรให้บริการเก็บขยะสัปดาห์ละ 3-4 วัน เพื่อความสะอาดของชุมชน และหมู่บ้าน

6.1.6 การให้บริการในแต่ละด้านควรคำนึงถึงความสำคัญก่อน-หลัง เพื่อการบริการจะได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการให้บริการ

6.1.7 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ

6.1.8 เจ้าหน้าที่ควรประสานงานและสื่อสารในการให้บริการด้วยคำปรึกษา แนะนำด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย

## 6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งในด้านเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพต่อไป

6.2.2 ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภออื่น ๆ