

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ

หมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงเดือนมกราคม จนถึง เดือนมีนาคม  
พ.ศ. 2556 จำนวน 333 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ลักษณะของเครื่องมือ ประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา อาชีพและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามที่ใช้มาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) โดยจำแนกระดับความพึงพอใจดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎี  
เกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ และการสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และ  
องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการ

สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามมีลักษณะคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนและแปลความหมายคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103)

ระดับ	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมากำหนดหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 33 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ 34 - 41 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 จำนวน 32 คน 42 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 16.00 18 - 25 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือประถมศึกษา จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 92 คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือเกษตรกร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รับจ้างทั่วไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในหมู่บ้านคอนยูงสวรรค์ หมู่ที่ 17 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 .00 รองลงมาคือบ้านหัวจัว หมู่ที่ 7 ,บ้านหัวจัว หมู่ที่ 8 บ้านสว่างอารมณ์ หมู่ที่ 11 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และหมู่บ้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด บ้านคอนยูงสวรรค์ หมู่ที่ 17 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.19$ ) และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการให้บริการ ( $\bar{X} = 1.62$ )

4. ผลการทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยรวม

(Sig = .058) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Sig = .017) และด้านที่ไม่แตกต่างกันคือ ด้านกิจกรรมการให้บริการ (Sig = .125) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig = .170) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (Sig = .280) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวม (Sig = .00) มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig = .00) และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ กิจกรรมการให้บริการ (Sig = .66) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Sig = .07) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (Sig = .16)

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม (Sig = .00) มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการให้บริการ (Sig = .02) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Sig = .00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (Sig = .01) และด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig = .80)

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า จำแนกตามอาชีพ โดยรวม และรายด้าน (Sig = .00) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยรวม (Sig = .01) มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Sig = .00) และด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig = .13) ด้านกิจกรรมการให้บริการ (Sig = .21) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ (Sig = .13)

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า 1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและมีน้ำดื่ม ไว้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ 2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ กิจกรรมรณรงค์ตามนโยบายรัฐบาล เช่น ยาเสพติด เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจนและเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ เฉลิม แก้วปราง (2550 : 61-70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชัย อำเภอมือเกร็ด จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษารูปได้ว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติ ในการให้บริการในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการและความสะอาด สบายงามและเรียบร้อยภายในสำนักงาน ซึ่งผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ เกษม พุดกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาพิสัย อำเภอลือโขง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษารูปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาพิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาหลัก ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคล ในครอบครัวติดต่อกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาหลักอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางบริการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางบริการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

1. เพศ สมมติฐานของการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีกิจกรรมที่หลากหลายตรงกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่ชัดเจน

ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ศิริনারถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

ซึ่งผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษารูปได้ว่า ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการเพิ่มเติม และจัดลำดับคิวก่อน - หลังในการให้บริการ

2. อายุ สมมติฐานของการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนทุกวัยอย่างเท่าเทียมกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ นฤมล มหากลั่น (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล คอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษารูปได้ว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36 - 45 ปี 46 - 60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่



6 – อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน  
 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการที่ชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควร มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับบริการเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการเพิ่มเติม และจัดลำค้ำบิว ก่อน – หลังในการให้บริการ

3. ระดับการศึกษา สมมติฐานของการวิจัยคือ ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม แตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมเข้าใจและมองเห็นถึงการดำเนินงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด เช่น มองถึงรูปแบบ เนื้อหา กิจกรรมต่อการบริการด้านสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ชูชาติ แนนพกรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปลได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

ซึ่งผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาสรุปล

ได้ว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 อนุปริญญาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพ สมมติฐานของการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม แตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าอาชีพทำให้ประชาชนมีความต้องการไม่เหมือนกัน รวมถึงจุดประสงค์ เช่น ผู้สูงอายุที่อยู่กลุ่มอาชีพกลุ่มเยาวชน คนชราหรือผู้พิการ

ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับกับ ศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นฤมล มหากลั่น (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการ โยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษารูปได้ว่า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

5. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ สมมติฐานของการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ โดยรวม แตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยที่ออกมาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนแต่ละหมู่บ้านมีขนาดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สภาพปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ พรอนันต์ กิตติมันคง (2547 : 22) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปอาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

### 1. เสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนกิจกรรมกิจกรรมรณรงค์ตามนโยบายรัฐบาล เช่น ยาเสพติด ให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพคนในตำบล เช่น การตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย เพื่อประโยชน์ในการมีสุขภาพที่ดีในชุมชน

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมกิจกรรมรวมกลุ่มและศูนย์รวมเยาวชน

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์การ  
ประสานงานเพื่อดำเนินกิจกรรมมีความชัดเจน

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์  
ควรจัดการด้านขั้นตอนการให้บริการช่วงระยะเวลาดำเนินกิจกรรมสอดคล้องกับวิถีชุมชน เพราะ  
บางครั้งทิ้งช่วงห่างนานเกินไป และน้อย

1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์  
ควรจัดหาสถานที่ให้มีที่อยู่ที่พักอาศัย และเป็นสัดส่วน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรวิจัยเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมด้านกิจกรรมการให้บริการ และศึกษาสภาพปัญหา  
ความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัด  
กาฬสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY