

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 176 คน ร้อยละ 44.0

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 6,830 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.6 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.70	94.0	9
2. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.69	93.8	9
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.0	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.79	95.8	10
5. งานบริการด้านการศึกษา	4.89	97.8	10
รวมทั้งหมด	4.78	95.6	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 97.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 95.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 94.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 93.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ประชาชนผู้มารับบริการพอใจในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว

5.3.2 ควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงาน การให้ความช่วยเหลือกรณีมีเหตุฉุกเฉิน ควรติดต่อได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าปัจจุบัน

5.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการบริการควรใช้สื่อที่มีความนิยมและทันสมัย เช่น โปรแกรมสื่อสาร Line การประชุมหรือการพบปะประชาชน แบบออนไลน์ เพื่อให้การบริการกับประชาชนที่มารับบริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

5.3.4 จำนวนถังขยะไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในการรองรับปริมาณขยะ จึง
ควรมีการจัดหาถังขยะให้เพียงพอ และควรมีถังขยะประเภทถังสูง เพื่อป้องกันสุนัขเขี่ยถังขยะ

5.3.5 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบน้ำประปาให้มีคุณภาพ สะอาด และเพียงพอต่อ
ความต้องการของประชาชน

รายการอ้างอิง

- กาญจนา อรุณสุขขจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา. (2529). ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับ
การตอบสนอง. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
นครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกัก
ตาศร และโภชนาการภายในประเทศบริษัทการบินไทย จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัตชัย รัตพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2558). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชาโรณี. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้
ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก.
พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ดิเรก ฤกษ์หรรษา (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2556, จาก
<http://www.research.doae.go.th/textbook>.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารพุทธสังคม
วิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).
- เทพพนม และสวิง.(2540). ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ใน
ทางบวกที่ เกิดขึ้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- ธเนศ วงษ์ไทย. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของ
เทศบาลนคร ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ธีรฤติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). กฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- นิคม เอี่ยมสะอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอลือใหญ่ จังหวัดตราด. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มานิตย์ จุมปา. (2556). คำอธิบายกฎหมายปกครองว่าด้วยหลักทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- มานิสา บุญหล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- วรุณี เชาว์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.
- วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทีณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562).
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2545). การบริการเบิกบานใจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- วิรุฬห์ วรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สง่า. (2540). ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็นแอนด์จีกราฟฟิค.
- สมิต สัมณกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอเมขาม จังหวัดจันทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภินันท์ จันตะนี, วลัยุชชยา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2554). การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีการจัดการขยะ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพฯ.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หลักสูตรมาภิบาล. (ม.ป.ป.).
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Donald, C. W. (1986). *The Marketing of Service*. London: William Heinemann.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1).
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.

- Oliver, Richard L. (1997) *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Irwin/McGraw- Hill New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London: Litton Educational.
- Zeithaml, V. A., and Bitner. (2000). *M. J. Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.