

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม
เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
RESIDENTS' SATISFACTION WITH TAMBON SOCIAL WELFARE DIVISION'S
SERVICES OF TOMBON BUENG CHAROEN MUNICIPALITY IN
BAN KRUEI DISTRICT, BURIRAM PROVINCE,

อภิญา จันทร์โท¹

APHINYA CHANTHARATHO

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน, และ3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามบัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่พ.ศ.2556 -2557 จำนวน 269 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด (Reliability) เท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการทดสอบ ได้แก่ (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F - t-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการ วิจัยที่ตั้งไว้ และ 3) ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาล ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำ สามอันดับแรก ได้แก่

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความทันสมัย พร้อมทั้งจัดบุคลากรคอยดูแลทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน ต่อการให้บริการ

ABSTRACT

This thematic paper serves the purposes: 1) to study residents' satisfaction with social and welfare divisions' services of Tambon Bueng Charoen Municipality in Ban Kruet district of Buriram province, 2) to compare their satisfaction with its services of Tambon Bueng Charoen Municipality to variables of their genders, ages educational levels and careers, and 3) to examine its services rendering to the residents. The research population comprises service recipients from B.E 2556 to B.E. 2557 at social and welfare division of Tambon Bueng Charoen Municipality, numbering 269 subjects. The research instrument is five-rating scale questionnaires, each of questions possess the reliability amount to 0.86. The statistics used for data analyses encompass frequency, percentage, mean, standard deviation together with referential statistics of t-test and F-test (One-way ANOVA) by making use of the computer software package.

Research findings:

1) Residents' satisfaction with social and welfare divisions' services of Tambon Bueng Charoen Municipality in Ban Kruet district of Buriram province has been rated 'neutral' in the overall aspect. In terms of a single one, one aspect has been scored 'high' while remaining three aspects have been scaled 'neutral. All of four aspects placed in descending orders of means count in those of: i) premises and environments, ii) facilitation, iii) services officials and iii) timely service rapidity. 2) The hypothesis testing results have revealed that variables of their genders, ages, educational levels and careers show no significant differences in their satisfaction with its service of Tambon Bueng Charoen Municipality, hence being not conducive to the formulated hypotheses. and 3) Residents' suggestions for enhancing its services have been recommended in descending orders of first three frequencies. First, lavatories are to be upgraded up to date, together with providing personnel to keep them clean on the regular basis. Secondly, drinking water spots should be added to. Finally, paying due attention to their own services is enthusiastic.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองสวัสดิการสังคมของเทศบาล จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 24 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม โดยจะต้องสังคสมสเคราะห์การส่งเสริม

สวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการของสวัสดิการสังคม ในสามโครงการหลักที่เกี่ยวกับกองสวัสดิการสังคม คือ โครงการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โครงการสงเคราะห์ผู้พิการทุพพลภาพ และโครงการสงเคราะห์ผู้ป่วยเอดส์ ทั้งสามโครงการได้กำหนดขั้นตอนและแนวปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (กองสวัสดิการสังคม, 2549 หน้า 3)

เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กองสวัสดิการสังคมจึงมอบหมายให้งานสังคมสงเคราะห์ เป็นฝ่ายรับผิดชอบทั้งสามโครงการ ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ โดยเตรียมการให้บริการทั้งด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ คือ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการทุพพลภาพ และกลุ่มผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต่างมีสภาพ ปัญหา และความต้องการแตกต่างกัน

ปัจจุบันการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ให้บริการใน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด แต่มักได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ว่า ให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ และไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ และจากการสังเกตด้วยตนเอง ประกอบกับการสนทนาแลกเปลี่ยนกับผู้รับบริการ พอประมวลได้ว่าสภาพดังกล่าวมีสาเหตุสำคัญจากทั้งสองฝ่ายคือผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ แต่ละฝ่ายต่างมีปัญหาและข้อจำกัดเป็นรายละเอียดต่อเนื่องประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นส่วนบ่งชี้คุณภาพของผู้ให้บริการด้วย (สุจิตรา ธนานันท์, 2538, หน้า 40)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จึงมีความสนใจวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์” เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางต่อการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของ กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาล ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาล

ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

3. สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามบัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่พ.ศ.2556 -2557 จำนวน 821 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วยสี่ด้าน คือ

- 1) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในเขตกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เดือนเมษายน พ.ศ.2558 – 31 พฤษภาคม 2558

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

5.4 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามบัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่พ.ศ.2556 -2557 จำนวน 821 คน (เทศบาลตำบลบึงเจริญ, 2557, (อัดสำเนา).

6.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตามบัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่พ.ศ.2556 -2557 จำนวน 269 คน

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ในข้อคำถาม จำแนกเป็นสี่ด้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นคำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐาน t-test (Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และอยู่ในระดับปานกลางสามด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากเจ็ดข้อ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดแต่งสถานที่ภายในแลดูสะอาด สวยงามเป็นระเบียบ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 “สถานที่มีความร่มรื่น”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากสามข้อ อยู่ในระดับปานกลางสี่ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการ”

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางสามข้อ และอยู่ในระดับมากสี่ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดอุปกรณ์ / เครื่องมือให้บริการเพียงพอ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 “ห้องน้ำเพียงพอ แลดูสะอาดอยู่เสมอ”

4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้งเจ็ดข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่อกานได้รับความรวดเร็วเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว เหมาะสม”

7.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา

และอาชีพ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชน ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้วิจัยเห็นผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

8.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความ พึงพอใจโดยรวมทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะเป็นไปตามนโยบาย

ของเทศบาลตำบล บึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ที่จะต้องคอยให้บริการเป็นอย่างดี อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **แคทริยา เตชบุรัมย์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า

1) **ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมอยู่พอสมควร เพราะประชาชนอาจเห็นว่าสถานที่ให้บริการกว้างขวางเหมาะสมอยู่พอสมควร และพอเพียงต่อการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **แคทริยา เตชบุรัมย์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดแต่งสถานที่ภายในแลดูสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดแต่งสถานที่ภายในแลดูสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบอยู่มาก เพราะอาจเห็นว่ากองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดบุคลากรคอยทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอก อาจด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าในข้อ 2) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมจังหวัด สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 ที่ว่า “สถานที่มีความร่มรื่น” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นชนนื้ออภิปรายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความพึงพอใจสถานที่ที่มีความร่มรื่นอยู่สมควร เพราะเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดสถานที่ให้มีต้นไม้เพื่อให้เกิดความร่มรื่น อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **ปรัชญา เวสารัชช** กล่าวว่า ปัญหาการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ในข้อ 4) ด้านสถานที่สถานที่ห่างไกล สถานที่ราชการร้อน คับแคบ สกปรก ไม่มีที่นั่ง ไปมาไม่สะดวก ฯลฯ

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพอสมควร เพราะประชาชนอาจเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้มีความเอาใจใส่อยู่บ้าง และแต่งกายสุภาพแลดูเหมาะสม อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายด้านนี้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรัส บุคตาพงษ์** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติ้ว อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมต่อการให้บริการได้ที่อยู่พอสมควร เพราะเป็นนโยบายในการให้บริการของเทศบาลที่จะต้องให้บริการผู้มารับบริการเป็นอย่างดี อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าในข้อ 1) ด้านการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ (1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อกับ ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการอยู่พอสมควร แต่การให้บริการอาจยังมีข้อบกพร่อง เพราะเจ้าหน้าที่มีภารกิจหลายอย่าง จึงบ้างที่อาจทำให้แลดูเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าในข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) ความรู้ ความสามารถในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ ซึ่งจะสามารถแนะนำ ชี้แนวทางได้อย่างถูกต้อง

3) **ด้านการอำนวยความสะดวก** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ อาจต้องการให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมารับบริการ จึงได้อำนวยความสะดวกตามจุดต่าง ๆ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กฤษณา อุปลักษณ์** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสมุทรปราการ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดอุปกรณ์ / เครื่องมือให้บริการเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดอุปกรณ์ / เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เพราะต้องการให้ผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจ ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ห้องน้ำเพียงพอ แลดูสะอาดอยู่เสมอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีห้องน้ำเพียงพอสมควร แต่การดูแลสะอาดไม่ต่อเนื่อง อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในรายข้อนี้ต่ำกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมการปกครอง** ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ในข้อ ๘. สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ ที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ห้องน้ำให้เพียงพอ

4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่พอสมควร อาจเป็นนโยบายที่กองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดไว้เป็นวาระระเบียบเพื่อคอยให้บริการผู้มารับการอย่างมีประสิทธิภาพ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นภาพ สกฤทธิพิทย์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่อกันได้รับความรวดเร็วเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ในการติดต่อขอรับบริการได้รับความรวดเร็วอยู่พอสมควร เพราะอาจเป็นนโยบายของเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจ ในรายข้อนี้สูงกว่าทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ** กล่าวว่า “การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้

เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว เหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง **ที่เป็นข้อนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำเอกสารมีความรวดเร็วพอสมควร แต่อาจยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้างเพราะการจัดทำเอกสารต้องอาศัยความรอบคอบถูกต้อง ชัดเจน ให้เป็นไปตามระเบียบ จึงอาจทำให้การบริการในข้อนี้แลดูล่าช้า อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในข้อนี้ต่ำกว่าทุกข้อ แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในดับปานกลาง

9. ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นข้อเสนอแนะ และข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัย และการอภิปรายผล ทั้ง 4 ด้าน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นต่อไป อีกทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถสรุปผล โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอาคารสถานที่ให้มีความพร้อม และให้มีความเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมาก และมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “การจัดแต่งสถานที่ภายในแลดูสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนา โดยปรับปรุงสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้แลดูสวยงาม และเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 8 “สถานที่มีความร่มรื่น” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดสถานที่ภายในห้องบริการให้แลดูสะอาดเป็นระเบียบกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความพร้อมในการบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ผู้มีความพร้อม และจัดทำเป็นนโยบายในการให้บริการต่อไป เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการ” มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรแก้ไขปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาโดยจัดให้การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

3) ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยการให้บริการได้หลายช่องทางมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และความสะดวกมากขึ้น และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “การจัดอุปกรณ์ / เครื่องมือให้บริการเพียงพอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการพัฒนาโดยจัดจุดบริการน้ำดื่มให้มีความสะอาด และเพิ่มจุดน้ำดื่มให้มากกว่าหนึ่งจุด เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ใน

ระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “ห้องน้ำเพียงพอ แลดูสะอาดอยู่เสมอ” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยจัดบุคลากรดูแลความสะอาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้มาก และมากที่สุดต่อไป

4) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “การติดต่องานได้รับความรวดเร็วเหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาโดยอบรมผู้ให้บริการให้มีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “การจัดทำเอกสารได้รับความรวดเร็ว เหมาะสม” ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาพัฒนาโดยจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการให้มีความกระตือรือร้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่ผู้วิจัย จะเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง จะวิจัยต่อยอด ดังต่อไปนี้จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ดังนี้

- 1) ควรวิจัย ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
- 2) ควรวิจัย อุปสรรค และปัญหาต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์
- 3) ควรวิจัย เพื่อพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

10. บรรณานุกรม

- การปกครอง. กรม. (2539). กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น.
- แคทรียา เดชบุรัมย์. (2548). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จำรัส บุคตาพงษ์. (2552). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าดัว อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร”. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลบึงเจริญ. (2549). กองสวัสดิการสังคม. บุรีรัมย์ : เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด.
- เทศบาลตำบลบึงเจริญ. (2555). “บัญชีรายชื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการในกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลบึงเจริญ ประจำปี 2556 -2557”. บุรีรัมย์ : เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด.
- นวภ สกฤทธิย์. (2551). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด,
- สุจิตรา ธนानันท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : ทีพีเอ็น เพรส.
- สิริการย์ ธนิตสิริโรจน์. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติเกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และ รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้ความเมตตา ในการตรวจสอบข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปด้วยดี ขอขอบพระคุณ นายเอี่ยม อามาตย์มูลตรี นางสาวจากรุวรรณ เวียงนนท์ และนายปัญญา ปักกาโต ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ

บริการในกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบล บึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นตัวแทนทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน และคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต