



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

ดร.ธรรมรัตน์ โพธิ์สุวรรณปัญญา และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2562

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
ผู้ดำเนินการวิจัย ดร.ธรรมรัตน์ โพธิ์สุวรรณปัญญา และคณะ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านสาธารณสุข 4) งานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย 5) งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง โดยนำข้อมูลการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 464 คน (ร้อยละ 61.87) และเพศชาย จำนวน 286 คน (ร้อยละ 38.13) ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 271 คน (ร้อยละ 36.13) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 210 คน (ร้อยละ 28.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 16.67) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 11.73) และอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรส จำนวน 588 คน (ร้อยละ 78.40) และโสดจำนวน 162 คน (ร้อยละ 21.60) ตามลำดับ ด้านการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 255 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 193 คน (ร้อยละ 25.73) ระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 20.53) ระดับประถมศึกษา จำนวน 94 คน (ร้อยละ 12.53) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 7.20) ตามลำดับ ด้านอาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 249 คน (ร้อยละ 33.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 25.87) อาชีพค้าขาย จำนวน 162 คน (ร้อยละ 21.60) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 11.87) อาชีพข้าราชการ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่ากับ 9 คะแนน จำแนกเป็นรายงานได้ดังนี้

1) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.64

2) งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.17

3) งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.68

4) งานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.08

5) งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.45

คำนำ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ว่า จะต้องให้ประโยชน์สุขของประชาชน พร้อมทั้งเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อีกทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ จึงได้ประสานมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุง การบริหารงาน พร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

ดร.ธรรมรัตน์ โปธิสุวรรณปัญญา และคณะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
องค์กรปกครองท้องถิ่น	6
การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	12
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
การแปลผล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง	28
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง	30
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	38
สรุปลผลการวิจัย	38
อภิปรายผล	39
ข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจ	54

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ต่อการบริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมการนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบด้วย คำบรรยายและสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 286 คน (ร้อยละ 38.13) กับเพศหญิง จำนวน 464 คน (ร้อยละ 61.87) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 271 คน (ร้อยละ 36.13) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 210 คน (ร้อยละ 28.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 16.67) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 11.73) และอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรส จำนวน 588 คน (ร้อยละ 78.40) และโสดจำนวน 162 คน (ร้อยละ 21.60) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 255 คน (ร้อยละ 34.00) รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 193 คน (ร้อยละ 25.73) ระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน (ร้อยละ 20.53) ระดับประถมศึกษา จำนวน 94 คน (ร้อยละ 12.53) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 7.20) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 249 คน (ร้อยละ 33.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 194 คน (ร้อยละ 25.87) อาชีพค้าขาย จำนวน 162 คน (ร้อยละ 21.60) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 11.87) อาชีพข้าราชการ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 7.47) ตามลำดับ

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 92.40 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.64

2) งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.17

3) งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.68

4) งานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.08

5) งานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนที่มาขอรับบริการในงานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย มีระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.45

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่ามีความพึงพอใจในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านการศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านสาธารณสุขประโยชน์ อนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานบริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบระดับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน ซึ่งผลที่ปรากฏจากการศึกษาดังกล่าวเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง เข้าถึงลักษณะของการบริการที่ดี ดังที่ สมิท สัทธุมกร (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจการบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นการทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยากกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก

จากสรุปผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ สายศิลป์ สายอิน และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 3 งาน คือ งานพัฒนารายได้ งานทะเบียนราษฎร และงานขออนุญาตก่อสร้างโดยภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับเปอร์เซ็นต์ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานพัฒนารายได้ และงานขออนุญาตก่อสร้าง 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนในภาพรวมได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พรหมพลิชฐ์ รัชชาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ ด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทาง การศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากรทาง การศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล 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 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการ 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 ชัดแจ้ง 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