

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 343 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวงอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 - 10,000 บาท มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และมีอาชีพเกษตรกร

##### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมมีความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอชะเมา จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

แต่ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD (Post Hoc) พบว่า

ผู้รับบริการ เพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง แตกต่างจากผู้รับบริการ เพศหญิง

ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลท่าหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่อายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุ 51 - 60 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ไปมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี, ผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี, ผู้รับบริการที่อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่อายุ 61 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลท่าหลวงที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท, ผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่

มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท, ผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป

ผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลท่าหลวงที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร, ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง มีความคิดเห็นของภาพรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาญณรงค์ วิริยะลัภะ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการและพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศรในภาพรวมในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับ การศึกษาของ สุภชัย คามวัลย์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในรายด้านนั้น ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถอภิปรายแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดจากผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตามความต้องการตามที่หวังไว้อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ในภาพรวมในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อันดับ 4 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย แต่ขัดแย้งกับ ศรีธยา ภีบาลชนม์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด ซึ่งเป็นพื้นที่ติดกับเทศบาลตำบลบ้านฉางและใช้กรอบการประเมินผลของสถาบันมาตรฐานสากลการรัฐแห่งประเทศไทย โดยผลการประเมินการให้บริการพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและในภาพรวมของทุกด้าน พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดจากการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมแก่ท่านเป็นอย่างดี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

เกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศรในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าใจรับรู้อความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อันดับ 4 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย เทศบาลตำบลท่าหลวงจึงให้ความสำคัญในการพัฒนา ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศรในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าใจรับรู้อความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อันดับ 4 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่ต่อตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการของแต่ละคนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศรในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าใจรับรู้อความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อันดับ 4 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวงได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจนเกิดความมั่นใจว่าผู้รับบริการว่าจะได้รับการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรเศรษฐ์ จันทนป (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศรในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับ 3 คือ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อันดับ 4 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่อยู่ในระดับมากนั้น ทั้งนี้เกิดจากการเอาใจใส่อย่างจริงจังของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล ที่มีความเป็นประชาธิปไตยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และโปร่งใส ซึ่งประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า และหลักสำนึกรับผิดชอบ

#### **การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง มาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินชีวิต และความต้องการของเพศที่ต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ เพญสุข มสฤการณ์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต หรือประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ในการศึกษาวิจัยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพของประชาชนโดย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการคุณภาพการบริการและในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการมีรายได้และภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวงที่แตกต่างกันซึ่งขัดแย้งกับ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมี

ระดับการศึกษาที่ต่างกันก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพญสุข มสุการ์ตัน (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแม่และเด็ก จังหวัดราชบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการและจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะผู้รับบริการมีการประกอบอาชีพที่หลากหลาย จึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวงที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของผู้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงาน เขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่ แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ เพญสุข มสุการ์ตัน (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากชุมชนเจดีย์หักต่อการให้บริการ ของโรงพยาบาลแม่และเด็กจังหวัดราชบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล แผนกที่ใช้บริการ และจำนวนครั้งของการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ผู้รับบริการมี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลที่เทศบาลตำบล ท่าหลวง ยึดเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงาน โดยเน้นการให้บริการและการอำนวยความสะดวกกับ ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึง เน้นเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนา เชิงนโยบาย ดังนี้

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
2. กำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างครอบคลุม ทุกกิจกรรม

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในรายละเอียดทั้ง 5 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องในด้านการให้บริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบายจึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนงานด้านสวัสดิการสังคมได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
2. ควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นแก่ประชาชนให้มากขึ้น และครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

เพื่อให้การบริหารงานกิจการเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลท่าหลวงในระดับท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในระบบการบริการให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิผลในระบบราชการ
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนและใช้ข้อมูลที่ได้นำมากำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งในประเด็นการศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ครอบคลุม
3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันอาจมีผลทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป