

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล 5 ด้าน ได้แก่

###### 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
- 5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

###### 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- 2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

3) งานด้านสาธารณสุข

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็น

ร้อยละ 95.80

4) งานด้านการศึกษา

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

ร้อยละ 95.40

5) งานด้านรายได้หรือภาษี

5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

ร้อยละ 95.40

## 1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

**6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.48**

## 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

## 2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

อยากให้ห้องการบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วยซ่อมบำรุง ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้สามารถใช้งานได้เหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนถนนเสียหายบ่อยครั้ง จึงอยากให้ซ่อมแซมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เป็นต้น

จากผลการวิจัยในข้างต้นประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

### 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.48 ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผล แสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

## 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม และ 2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม คือ อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูขาด อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วยซ่อมบำรุง ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ ให้สามารถใช้งานได้เหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนถนนเสียหายบ่อยครั้ง จึงอยากให้ซ่อมแซมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป