

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. ลักษณะของเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 14 หมู่บ้าน จำนวน 5,954 คน ที่มีสิทธิเลือกตั้ง

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 14 หมู่บ้าน จำนวน 375 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่

## ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษามีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ รวม 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72 – 73) แยกประเด็นคำถามครอบคลุมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 9 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามเพศ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวแปร 2 ด้าน คือ เพศ และระดับการศึกษา โดยเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ  $t$ -test ส่วนระดับการศึกษา ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี LSD.

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.20 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.67 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.80 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.53 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกัน โรคและระงับโรคติดต่อ และด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

**3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า**

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

**4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด เห็นว่า**

4.1 ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรก่อสร้างถนนให้ได้มาตรฐาน ควรสร้างทางระบายน้ำภายในหมู่บ้านให้ทั่วถึง ควรมีการตรวจสอบถนนที่ชำรุดเสียหายและซ่อมแซมอย่างทั่วถึง และการขุดลอกคลอง เพื่อสาธารณะประโยชน์ควรทำอย่างทั่วถึง

4.2 ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรจัดที่ทิ้งขยะให้เพียงพอและเหมาะสม ควรตั้งงบประมาณซื้อรถเก็บขยะให้พอเพียง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการทำความสะอาดที่สาธารณะอย่างทั่วถึง และควรจัด โครงการรณรงค์หมู่บ้านสะอาด เพื่อปลูกจิตสำนึกของประชาชน

4.3 ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันโรคให้เพียงพอและทันที่ควรมีโครงการฝึกอบรมให้ประชาชนในการป้องกันและระงับโรคติดต่อ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ระวังเกี่ยวกับโรคติดต่อเมื่อมีการระบาด และควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะในการป้องกันและระงับโรคติดต่อ

4.4 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดตั้งอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำหมู่บ้าน ควรจัดให้มีศูนย์รับแจ้ง และประสานความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยอย่างเป็นทางการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือเมื่อประชาชนประสบสาธารณภัย ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และควรจัดให้มีอุปกรณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยให้เพียงพอ

4.5 ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรจัดให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็กในพื้นที่ อบต.ที่เรียนดี ควรเพิ่มศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนให้ครบทุกหมู่บ้าน และควรจัดโครงการให้หมู่บ้านทุกหมู่บ้านทำบุญตามประเพณีร่วมกัน

4.6 ด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรจัดโครงการเยาวชนดีเด่นประจำหมู่บ้านและประจำตำบล ควรจัดสรรเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และควรจัดโครงการกีฬาประจำตำบลให้หมู่บ้านทุกหมู่บ้านมีส่วนร่วม

4.7 ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรปลูกจิตสำนึกให้ชาวบ้านเห็นคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ควรให้มีการตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ ควรจัดให้มีการดูแลรักษาต้นไม้ที่ปลูกในวันสำคัญอย่างต่อเนื่อง และควรจัดให้มีกลุ่มดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประจำหมู่บ้าน

4.8 ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ ควรจัดให้มีประเพณีประจำตำบล เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของตำบล ควรมีการจัด โครงการประเพณีท้องถิ่นร่วมกับท้องถิ่นอื่น และควรจัดให้มีศูนย์รวมของศิลปะ และภูมิปัญญาท้องถิ่นประจำตำบล

4.9 ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ควรแจ้งรายละเอียดงบประมาณและงานที่ทางราชการมอบหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการทุกครั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนทุกครั้งทั้งที่ทางราชการมอบหมายงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ และควรมีการประชาสัมพันธ์ผลที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ที่ทางราชการมอบหมายทุกครั้ง

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลได้จากแบบสอบถามมีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ได้ดำเนินงานด้านบริการสาธารณะ ที่ได้รับการกระจายอำนาจให้เป็นหน้าที่ที่ต้องทำ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่และแก้ปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท ซึ่งได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น จะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด



1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวกันอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

ผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของเชษฐชัย จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิเชียร ใจผาสูข (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิตในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริชัย ศิริไพล์ (2547 :

บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของแคทรียา เชนบุรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าโดยรวมแล้วเพศหญิงและเพศชายเป็นผู้มีอายุ ประสบการณ์ และความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงกัน ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่



ที่กฎหมายให้ไว้ และประชาชนได้รับผลจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทางที่ดีทุกเพศ จึงทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง นั้น อาจเป็นเพราะว่าเพศชายส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการเข้าไปร่วมในการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้รับรู้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างใกล้ชิดในด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อจึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงดังกล่าว

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวิเชียร ใจผาสุข (2541 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศพบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติสอดคล้องเชษฐชัย จิตุชัย (2547) ผลการวิจัยพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาถนนทวีชัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนงั่ว แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับแคทริยา เชนรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าในการดำเนินงานในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นหน่วยราชการที่ประชาชนต้องให้ความสำคัญ ได้ดำเนินงานตรงตามความคาดหวังของประชาชนในทุกระดับการศึกษา อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคงลานได้ให้ความสำคัญให้ประชาชนทุกระดับการศึกษาเข้าร่วมการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นในขั้นตอนในการกำหนดปัญหาของพื้นที่แต่ละหมู่บ้านที่จะได้รับการแก้ไข การวางแผนที่จะพัฒนา การพัฒนาตามแผนที่วางไว้ และในขั้นตอนการประเมินผลที่ได้ปฏิบัติตามแผนงาน จึงทำให้ประชาชนทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาระดับอื่น ๆ นั้น อาจเป็นเพราะว่าประชาชนส่วนใหญ่ในองค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ เป็นผู้ได้รับผลได้ผลเสียจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลาน โดยใกล้ชิด ได้สัมผัสโดยตรง ประกอบกับผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงลานเป็นไปในทางบวกตรงกับความต้องการของประชาชนโดยส่วนใหญ่

ผลการวิจัยสอดคล้องงานฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ-จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งสร้อยสุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย จำแนก

ตาม ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีอักษร จันทรศิริ (2546 : บทคัดย่อ)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของแคทรียา เดชบุรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างสถิติที่ระดับ .05

### 3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะในแต่ ละด้านหลาย ๆ ประเด็นในการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงาน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนในพื้นที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ ละด้าน ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นที่ผลสุดท้ายแล้วให้ประชาชน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมดำเนินการ และร่วมรับผลประโยชน์ ในการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังที่จะ ได้เห็นการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาตรฐานตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่ได้ ดำเนินการเป็นต้นแบบ ดังจะเห็นได้ว่ามีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลก่อสร้าง ถนนให้ได้มาตรฐาน จัดที่ทิ้งขยะให้เพียงพอและเหมาะสม จัดให้ทุนการศึกษาสำหรับเด็ก ในพื้นที่ อบต.ที่เรียนดี จัดให้มีประเพณีประจำตำบลเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของตำบล ซึ่งใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่ามีการพัฒนาแล้วอย่างเช่นเทศบาล ได้ดำเนินการเป็น แนวทางไว้แล้ว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ไม่แตกต่างกัน

แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนอยู่ในระดับไม่น่าพอใจมากนัก ถึงแม้ว่าโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก เพราะว่าการพัฒนาต่าง ๆ ความเห็นที่แตกต่างกันนั้น เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดการพัฒนา ในผลการวิจัยดังกล่าวอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ด้านการเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา คุณภาพชีวิต ซึ่งต้องอาศัยความแตกต่างดังกล่าว ประกอบกับการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประชาชนยังมีความพึงพอใจน้อย และด้านการป้องกัน โรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน จึงควรนำระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานดังกล่าวไปใช้ในการหาแนวทางแก้ไข ซึ่งกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1.1 ควรมีการรณรงค์และมีนโยบายในการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ให้มากขึ้นเพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชน หรือมีการจัดทำโครงการเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดที่ สาธารณะ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้ ประชาชนเกิดความเป็นเจ้าของที่สาธารณะ เพื่อจะได้ช่วยกันดูแลรักษา

1.2 ควรตั้งมีการรณรงค์ในการป้องกัน โรคและระงับ โรคติดต่อ การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยให้มากขึ้น และควรมีการประเมินก่อนและหลังทำในทุกกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงผลของการดำเนินงานทุกครั้ง

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเพิ่ม คือ

2.1 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดอื่นหรือภาคอื่นเพื่อให้ได้ข้อสรุปผลการวิจัยมากขึ้น

2.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจโดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ระดับหมู่บ้าน เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY