

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

#### สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.30) การศึกษา ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 50.40) มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 73.20)

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางที่รับบริการ ข้อที่ค่าต่ำสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อที่ค่าต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบ ชี้แจงข้อสงสัย

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสื่อประชาสัมพันธ์ อบรม ข้อที่ค่าต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการตรงความต้องการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล ข้อที่ค่าต่ำสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า ข้อมีค่าต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการตรงตามความต้องการ

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนี้



4.17 ควรมีการอนุมัติให้เร็ว เมื่อมีการขอถ่ายเอกสารข้อมูลราชการ

4.18 ควรจัดให้มีห้องสมุดเพื่อบริการแก่ประชาชน

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้นำอภิปรายผล ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เพราะ

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต เป็นหน่วยงานที่สะดวกในการเดินทางของผู้มารับบริการ มีอาคารสถานที่เพียงพอ สะอาดเป็นระเบียบ มีสื่อคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายอินเตอร์เน็ตให้บริการมีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อความบอกจุดบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตได้ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้ดี

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต ได้จัดเตรียมเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ คู่มือ เกี่ยวกับระเบียบการบริหาร อบต. ไว้บริการประชาชนตามความต้องการ

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต มีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อประสานได้รวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้อง

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการเป็นปัจจุบัน สามารถอ้างอิงและเชื่อถือได้ ใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า

ผลการศึกษาสอดคล้องกับอรุณญา บุญตานนท์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย อำเภอมือง จังหวัดเขียงรายผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาย ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจในกลุ่มงานสาธารณสุขปึกในระดัปลานกลาง กลุ่มงานสาธารณสุข การส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม และกลุ่มงานบริการทั่วไปมีความพึงพอใจในระดัปลานมาก เท่ากัน สอดคล้องกับจิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ใน ระดับพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านของการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ ให้บริการ ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง สอดคล้องกับทิวา ประสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนการให้บริการของพนักงาน ส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบ การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับ การศึกษา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิตรกร ว่องประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างกันในด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและรายได้ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับจินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 23) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองปัตตานี ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ รายได้ และ เขตตำบลที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน เพื่อให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการแก่ประชาชน ตรงตามความต้องการ ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตควรยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ประกอบ กับการบูรณาการแนวความคิดจากหน่วยงานราชการในท้องถิ่น ทุกภาคมีส่วนในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่ทางคณะผู้บริหาร สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งไว้

โดยสรุป ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ อาชีพและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันต อำเภอยางสีสุราช จังหวัด มหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ เป็นต้น
- 1.2 ควรจัดหาสิ่งทันสมัย เช่น สื่อคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายของอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการให้เพียงพอ
- 1.3 ควรอบรมแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้สามารถให้คำแนะนำได้ชัดเจนต่อผู้มาขอรับบริการ
- 1.4 ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการทุกครั้ง
- 1.5 ควรจัดหาสื่อวารสารหนังสือพิมพ์ไว้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ขณะรอรับบริการ
- 1.6 ควรจัดให้มีผังลำดับขั้นตอน และผังกำหนดระยะเวลาการบริการให้ชัดเจนขึ้น
- 1.7 ควรแนะนำเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามต้องการของผู้มาขอรับบริการ
- 1.8 ควรปรับปรุงดูแลสถานที่บริการ เช่น ห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ
- 1.9 ควรให้เจ้าหน้าที่แสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้มาขอรับบริการทุกครั้ง
- 1.10 ควรจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์ อบรมที่ทันสมัยและเพียงพอ
- 1.11 ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ยื่นระยะเวลาการให้บริการเร็วขึ้นกว่าปัจจุบัน
- 1.12 ควรให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้มาขอรับบริการชัดเจนทุกครั้ง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอขาสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทั้งในด้านเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบให้บริการ ประชากรที่คุณภาพ ต่อไป
- 2.2 ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ใกล้เคียงเพื่อทราบข้อมูลปัญหาและความต้องการชัดเจนเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบและแก้ไข ปรับปรุงการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างถูกต้อง