

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และการอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 368 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 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

##### 1) ด้านบริการกฎหมาย

- 1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.55

**2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)**

- 2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
- 2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.65

**3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

- 3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
- 3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.65

**4) งานด้านสาธารณสุข**

- 4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.60

**5) งานด้านการศึกษา**

- 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)
- 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็น

ร้อยละ 95.60

#### 6) งานด้านรายได้หรือภาษี

6.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

6.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

6.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

6.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)

6.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็น

ร้อยละ 95.75

### 1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 6 ด้าน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.65

3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.65

4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

95.63

### 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดีต่อองค์กร

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ยึดมั่นในการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.2) ผู้บริหารองค์กรไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน หรือผู้มารับบริการ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ตลอดจน ยังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น และส่วนรวม

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า 2 ช่องทาง และยังมีช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กรเจ้าหน้าที่ได้

#### 2) ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร

งานด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ
1) งานด้านบริการกฎหมาย	ควร มีการออกบริการสัญจร ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ นโยบายของรัฐ หรือกฎหมายอื่น ๆ เพื่อรู้เท่าทันภัยสังคม เป็นต้น
2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	ควร มีการออกสำรวจซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง (โดยเฉพาะฤดูฝน) และต่อเนื่อง
3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ควร จัดสรรงบประมาณมาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยในชุมชนอย่างทั่วถึง (บางจุดไฟขาด) ลอกร่องระบายน้ำเป็นประจำทุกปี (น้ำขังในชุมชน) และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ เป็นต้น
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	ควร มีการแจ้งประกาศและสำรวจผู้เสียภาษีประจำปีในชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น
5) งานด้านการศึกษา	ควร สนับสนุน ส่งเสริมระบบการศึกษาให้เด็กปฐมวัยมีความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการสรุปผลหรือรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้ปกครองได้รับทราบเป็นประจำทุกปีการศึกษา เป็นต้น
6) งานด้านสาธารณสุข	ควร มีการออกสำรวจและป้องกันโรคภัยที่มากับฤดูกาล อาทิ โรคไข้เลือดออก อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65 4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

**ซึ่งพบว่า** ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงผู้บริหารเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

### 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.63

**แสดงให้เห็นถึงองค์กร** หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

### 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ คือ 1) ข้อเสนอแนะที่ดีต่อองค์กร 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ยึดมั่นในการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 1.2) ผู้บริหารองค์กรไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน หรือผู้มารับบริการ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ตลอดจน ยังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น และส่วนรวม 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอ บ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า 2 ช่องทาง และยังมี ช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร เจ้าหน้าที่ได้ และ 2) ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย

งานด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ
1) งานด้านบริการ กฎหมาย	ควร มีการออกบริการสัญจร ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ นโยบายของรัฐ หรือกฎหมายอื่น ๆ เพื่อรู้เท่าทันภัยสังคม เป็นต้น
2) งานด้านโยธา (การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	ควร มีการออกสำรวจซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง (โดยเฉพาะฤดูฝน) และต่อเนื่อง
3) งานด้านการพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	ควร จัดสรรงบประมาณมาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ไฟฟ้า ส่องสว่างตามซอยในชุมชนอย่างทั่วถึง (บางจุดไฟขาด) ลอกร่องระบายน้ำเป็นประจำทุกปี (น้ำขังในชุมชน) และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ เป็นต้น
4) งานด้านรายได้หรือ ภาษี	ควร มีการแจ้งประกาศและสำรวจผู้เสียภาษีประจำปีในชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น
5) งานด้านการศึกษา	ควร สนับสนุน ส่งเสริมระบบการศึกษาให้เด็กปฐมวัยมีความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการ สรุปลผลหรือรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้ปกครองได้รับทราบเป็นประจำทุกปีการศึกษา เป็นต้น
6) งานด้านสาธารณสุข	ควร มีการออกสำรวจและป้องกันโรคภัยที่มากับฤดูกาล อาทิ โรคไข้เลือดออก อย่าง ต่อเนื่อง เป็นต้น

**จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า** มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมี ทักษะคิดที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและ พัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไป ปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปตามข้อเสนอแนะที่ค้นพบมานี้