



**ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรร้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี**

โดย

**คณะรัฐศาสตร์และคณะรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีงบประมาณ 2562**

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนใน ตำบล ไร่น้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ตำบล ไร่น้อยอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Simple) ผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการละ 100 คน 5 ด้าน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียวและในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

ด้านการให้บริการ	ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม	ด้านการศึกษา	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	ด้านรายได้หรือภาษี	รวม	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
	\bar{X} (ร้อยละ)	\bar{X} (ร้อยละ)	\bar{X} (ร้อยละ)	\bar{X} (ร้อยละ)	\bar{X} (ร้อยละ)	\bar{X} (ร้อยละ)		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87 (97.40)	4.70 (93.90)	4.79 (95.80)	4.82 (96.40)	4.85 (97.00)	4.80 (96.00)	มากที่สุด	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	มากที่สุด	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89 (97.80)	4.74 (94.80)	4.86 (97.20)	4.836 (96.70)	4.84 (96.80)	4.84 (96.80)	มากที่สุด	10
4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	4.86 (97.20)	4.84 (96.80)	4.82 (96.40)	4.84 (96.80)	4.84 (96.80)	4.82 (96.40)	มากที่สุด	10
รวม	4.87 (97.40)	4.76 (95.20)	4.82 (96.40)	4.83 (96.60)	4.84 (96.80)	4.82 (96.40)	มากที่สุด	10

1. งานบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านประโยชน์ที่ได้จากโครงการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. งานโครงการ 5 โครงการ คือ 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) ด้านการศึกษา 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) 5) รายได้หรือภาษี คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในเกณฑ์คะแนน 10 คะแนน

ผลการประเมินครั้งนี้ : คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรร้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ได้ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรร้อยอำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการบริหารมีเป้าหมายคือให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด มีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในสังคมร่วมกันอย่างมีความสุข
2. โครงการที่จัดทำเป็น โครงการที่ปัญหาความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของประชาชน
3. โครงการต่างๆเน้นการช่วยเหลือประชาชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงทำให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน
5. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีความรู้ความสามารถตรงตามที่ประชาชนคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ
 - 1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความสำคัญของการเข้าร่วมโครงการ
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ควรออกไปบริการอย่างต่อเนื่อง
 - 1.3 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนส่วนร่วม
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลไรร้อยอำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลไรร้อย อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ปีงบประมาณ 2562



แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลไทรน้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. อาชีพประจำ

เกษตรกร

ค้าขาย/อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป

นักเรียน/นักศึกษา

แม่บ้าน/ท้อบ้าน/เกษียณ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับคุณภาพความพึงพอใจ

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม					
4. มีการให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
8. วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
9. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
10. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
16. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหของประชาชน					
17. เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการ					
18. เป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					
19. เป็นโครงการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา					
20. ความพึงพอใจโดยรวม					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม					
4. มีการให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
8. วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
9. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
10. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
16. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชน					
17. เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการ					
18. เป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					
19. เป็นโครงการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา					
20. ความพึงพอใจโดยรวม					

ด้านที่ 3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม					
4. มีการให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
8. วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
9. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
10. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
16. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชน					
17. เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการ					
18. เป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					
19. เป็นโครงการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา					
20. ความพึงพอใจ โดยรวม					

ด้านที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีผู้สูงอายุ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีคำแนะนำเอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม					
4. มีการให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
8. วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
9. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
10. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
16. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชน					
17. เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการ					
18. เป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					
19. เป็นโครงการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา					
20. ความพึงพอใจโดยรวม					

ด้านที่ 5 งานด้านภาษีหรือรายได้

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีคำแนะนำเอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม					
4. มีการให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5. ความสะดวกในการติดต่อให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
7. สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก					
8. วันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก					
9. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
10. มีแผนผังช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
16. เป็นโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชน					
17. เป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการ					
18. เป็นโครงการที่ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น					
19. เป็นโครงการที่เหมาะสมกับช่วงเวลา					
20. ความพึงพอใจโดยรวม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

.....

.....

.....

4. อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม