



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.48
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.48
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
คิดเป็นร้อยละ 95.56
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
คิดเป็นร้อยละ 95.60
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น
ร้อยละ 95.53

ตารางที่ 4.11 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.52	4.77	0.42	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.56	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.46	4.76	0.40	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	95.53	4.77	0.40	มากที่สุด
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.53	4.77	0.39	มากที่สุด
รวม	95.52	4.76	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.56

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

2. งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53
3. งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.52
5. งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.46
- 6. ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.52**

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก อำเภอภูตรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสม
5. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

3.2 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน อาทิ ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งถ้าพบเห็นว่าชำรุดหรือเสียหายให้รีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเลิงแฝก อำเภอภูตรัง จังหวัดมหาสารคาม