

#### 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์โดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา งานบริการการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามมาด้วยงานรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94, 4.93, 4.92 และ 4.89 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93, 4.93, 4.92 และ 4.90 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์โดยภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ             | ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ |                       |            |                           |           |        |                  |
|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------|---------------------------|-----------|--------|------------------|
|                                | บริการการศึกษา                        | จัดเก็บรายได้หรือภาษี | พัฒนาชุมชน | ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | รวมเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.92                                  | 4.87                  | 4.92       | 4.92                      | 4.90      | 98.00  | มากที่สุด        |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.95                                  | 4.91                  | 4.94       | 4.95                      | 4.93      | 98.60  | มากที่สุด        |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.94                                  | 4.89                  | 4.93       | 4.95                      | 4.92      | 98.40  | มากที่สุด        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.94                                  | 4.91                  | 4.93       | 4.95                      | 4.93      | 98.60  | มากที่สุด        |
| รวมเฉลี่ย                      | 4.93                                  | 4.89                  | 4.92       | 4.94                      | 4.92      | 98.40  | มากที่สุด        |
| ร้อยละ                         | 98.60                                 | 97.80                 | 98.40      | 98.80                     |           |        |                  |

#### 4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ที่สำคัญพอสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้

##### 4.7.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมดี มีทั้งในและนอกสถานที่
- มีรถบริการรับ-ส่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

##### 4.7.2 จุดที่ควรปรับปรุง

- ไฟฟ้าส่องสว่างข้างทาง ตามถนนในหมู่บ้าน

##### 4.7.3 ข้อเสนออื่นๆ

- อยากให้มีรถบริการเก็บขยะ
- สถานที่ทิ้งขยะ และเตาเผาขยะ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะผู้วิจัยได้ทำรวบรวมสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.20 โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 59.10 สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 44.70 ส่วนอาชีพนั้นพบว่าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 46.50

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา งานบริการการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามมาด้วยงานรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94, 4.93, 4.92 และ 4.89 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93, 4.93, 4.92 และ 4.90 ตามลำดับ

#### 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตามกรอบงานที่ทำการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (98.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (99.20%)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (99.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 (99.60%)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และยังให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 (99.40%)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 (100.00%)

5.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตามกรอบงานที่ทำการศึกษากัน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (98.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (99.20%)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (98.20%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (99.20%)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (97.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และยังให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (97.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 (100.00%)

5.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตามกรอบงานที่ทำการศึกษากัน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (98.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (99.00%)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 (98.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และยังให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 (98.60%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (99.00%)

5.2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตามกรอบงานที่ทำการศึกษากันทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (98.40%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 (99.40%)

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (99.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 (99.40%)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 (99.00%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 (99.40%)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (98.80%) โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการดีที่สุดในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 (100.00%)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- อยากให้มีรถบริการเก็บขยะ
- สถานที่ทิ้งขยะ และเตาเผาขยะ