



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารายณ์ อำเภอทุ่งศรีอุดม  
จังหวัดอุบลราชธานี

โดย

คณะรัฐศาสตร์และคณะรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
ปีงบประมาณ 2562

## สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
กุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะ  
ดังนี้

### วัตถุประสงค์ของการการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัด  
อุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ครึ่งเรือนละ 1 คน จาก 6,563 คน 10 หมู่บ้าน
2. กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ตำบลกุดเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัด  
อุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จาก 6,563 คน 10 หมู่บ้าน โดยการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Simple)  
ผู้ตอบแบบสอบถาม/โครงการละ 95 คน 4 งานรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า  
แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบ  
เดียวและ ในส่วนข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาความถี่ ค่าเฉลี่ย  
ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลภูคเรือ อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ปรากฏผลโดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

ด้านการให้บริการ	งานด้านการศึกษา	งานด้านพัฒนาชุมชน และ สวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข	งานด้านคุณภาพการ ให้บริการ	รวม	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
	$\bar{X}$ (ร้อยละ)	$\bar{X}$ (ร้อยละ)	$\bar{X}$ (ร้อยละ)	$\bar{X}$ (ร้อยละ)	$\bar{X}$ (ร้อยละ)		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.73 (94.60)	4.65 (93.00)	4.78 (95.60)	4.78 (95.60)	4.74 (94.80)	มากที่สุด	9
2. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	4.86 (97.20)	มากที่สุด	10
2.ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.86 (97.20)	4.77 (95.40)	4.83 (96.60)	4.83 (96.60)	4.82 (96.40)	มากที่สุด	10
3.ด้านประโยชน์ ที่ได้รับจากโครงการ	4.85 (97.00)	4.80 (96.00)	4.81 (96.20)	4.82 (96.40)	4.82 (96.40)	มากที่สุด	10
รวม	4.83 (96.60)	4.77 (95.40)	4.82 (96.40)	4.80 (96.00)	4.81 (96.20)	มากที่สุด	10

ประเด็นที่ 1 งานในโครงการ 4 ด้าน เรียงลำดับตามเกณฑ์เฉลี่ยค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย

1. งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.0 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. งานด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

คะแนนรวมข้อ 1-4 มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ประเด็นที่ 2 งานบริการ 4 ด้าน เรียงลำดับตามเกณฑ์เฉลี่ยค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย

1. งานด้านด่านช่องทางบริการ ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 96.20

คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

2. งานด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

4. งานด้าน ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

คะแนนรวมข้อ 1-4 มีค่าเฉลี่ย 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ครั้งนี้มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้เพราะ

1. ดำเนินงานยึดหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด
2. โครงการที่จัดทำเป็นโครงการที่ปัญหาความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของประชาชน โครงการต่างๆเน้นการช่วยเหลือประชาชน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงทำให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีความรู้ความสามารถตรงตามที่ประชาชนคาดหวัง

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความสำคัญของการเข้าร่วมโครงการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรออกไปบริการอย่างต่อเนื่องเปิดโอกาสให้ประชาชนส่วนร่วม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

มีการวิจัยแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเรือ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี