

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 141 คน ร้อยละ 35.3

#### 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด จำนวน 5,978 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.0 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

**ตารางที่ 5.1** สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านแผนพัฒนาท้องถิ่น	98.4	4.92	10
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.2	4.81	10
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.2	4.86	10
4. งานบริการด้านอุตสาหกรรม การโยธา และการก่อสร้าง	96.4	4.82	10
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>97.0</b>	<b>4.85</b>	<b>10</b>

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านแผนพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับร้อยละ 98.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านอุตสาหกรรม การโยธา และการก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรมีการแก้ปัญหาเรื่องไฟฟ้า และไฟส่องสว่างตามถนน ทางเดินในซอยต่างๆ

5.3.2 ควรมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบน้ำประปาให้มีคุณภาพ สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็นและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

5.3.3 ควรให้ความสำคัญกับการมีถนนคอนกรีตที่ครอบคลุมในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว