



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 373 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม รายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60

1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.84

1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.36

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.72

2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 95.65

2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.12

2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.36

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.19

3) งานด้านสาธารณสุข

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 96.12

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.04

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24

4) งานด้านการศึกษา

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 97.08

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.08

- 4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.16
- 4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12
- 4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.61

5) งานด้านรายได้หรือภาษี

- 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.52
- 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88
- 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.08
- 5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88
- 5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.59

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอกระบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.61
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.51
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24
- 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอกระบือ จังหวัดมหาสารคาม

5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.19

6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.37

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

- 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดี เพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
- 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมีความเหมาะสม
- 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ควรหาแนวทางในการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ได้มีรายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น
- 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ควรมีการจัดบริการองค์กร หน่วยงานเคลื่อนที่แบบสัญจรอยู่บ่อยครั้ง เพื่อพบปะ พูดคุย รับฟังปัญหา ความต้องการจากประชาชน
- 2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม ควรมีการจัดตั้งทีมมวลชนสัมพันธ์เพื่อลงชุมชนรับรู้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลิ้ม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

1) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ 1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.84 1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.36 1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ 2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.72 2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 95.65 2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.12 2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.36 2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.19 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

3) งานด้านสาธารณสุข คือ 3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.68 3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 96.12 3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.04 3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12 3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24 เป็นต้น

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานด้านสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

4) งานด้านการศึกษา คือ 4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 97.08 4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.08 4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.16 4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12 4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.61 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

5) งานด้านรายได้หรือภาษี คือ 5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.52 5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88 5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.08 5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.88 5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.59 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่งานด้านรายได้หรือภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.61 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.51 3) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.24 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.19 6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.37 เป็นต้น ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผล
แสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม ยึดมั่นในหลัก
คุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสิม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับ
บริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม
โครงการต่าง ๆ ในชุมชน 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหา
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม
โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของ
ประชาชนได้อย่างเหมาะสม และ 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
สิม ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน
และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม
ควรหาแนวทางในการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ได้มีรายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น 2.3) องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองสิม ควรมีการจัดบริการองค์กร หน่วยงานเคลื่อนที่แบบสัญจรอยู่บ่อยครั้ง เพื่อพบปะ พูดคุย รับฟัง
ปัญหา ความต้องการจากประชาชน 2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม ควรมีการจัดตั้งทีมมวลชนสัมพันธ์
เพื่อลงชุมชนรับรู้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เป็นต้น จากผลสรุป
ข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อ
องค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข)
แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและ
ก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอศรีบึง จังหวัด
มหาสารคาม

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด
โดยการนำไปเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติเพื่อปรับปรุง พัฒนา ตามปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือ
ผู้รับบริการได้

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม อำเภอศรีบึง จังหวัดมหาสารคาม

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ผล เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และได้ศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม ควรมีการประชาสัมพันธ์หรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย เพื่อประชาชนหรือผู้รับบริการจะได้มีความรู้ความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้อย่างมากยิ่งขึ้น

3.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสิม ควรมีการสำรวจวิจัยเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร หน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ