

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้สรุปผล  
อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ



#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่  
อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. คณะกรรมการชุมชนที่มีชุมชนอาศัยอยู่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน ๆ ละ 11 คน รวมทั้งสิ้น 330 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม. 2554 : 7)
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 ชุมชน ๆ ละ 11 คน รวมทั้งสิ้น 330 คน ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ ชุมชนที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ท์ (Likert's Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F – test : One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน จำแนกตามชุมชนที่อยู่อาศัย พบว่า ทุกชุมชนมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33
2. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามชุมชนที่อาศัยอยู่ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้มารับบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ อย่างสม่ำเสมอ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ ให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้เข้าใจ และควรมีจัดทากล่องแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมา อภิปรายผลได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลเมืองมหาสารคามได้มีการติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขึ้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ไม่ชัดเจน และไม่เพียงพอ ส่งผลให้ประชาชนไม่เห็นป้าย บอกถึงขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ประกอบกับยังขาดประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลและตอบข้อสงสัย ของผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอ จึงส่งผลคณะกรรมการชุมชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ บัญชา สมนึกในธรรม (2554 : 151) ศึกษาความ คิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ประภัสสร อดะดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะ กรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ จินต์ลีณี รักษานาม (2545 : 75) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร จากการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการเมื่อพิจารณาอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ บุศยรัตน์ คู่เทียม (2548 : 75) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ แวหะมะ จินาแวน และอริยา คูหา (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเชียง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวม และพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2 คณะกรรมการชุมชนที่มีชุมชนอาศัยอยู่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน**

ผลการวิจัย พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่าง ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะกรรมการชุมชนได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลาและรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือในการบริการ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ ได้อย่างชัดเจน จึงส่งผลให้คณะกรรมการชุมชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ทินกร เงินอ่อน (2547 : 110) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความต้องการ มีส่วนร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1.1 ควรตีคประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 1.3 เจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่อยู่หรือเบอร์ของ
- 1.4 การให้บริการในด้านต่าง ๆ ควรมีขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว
- 1.5 ควรจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ
- 1.6 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัย
- 1.7 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสต่อผู้มารับบริการ
- 1.8 ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) อย่างเพียงพอ
- 1.9 หน่วยงานควรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ อย่างสม่ำเสมอ



## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY