



รายงานผลการวิจัย  
การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2563

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ จำนวน 373 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก ผลการศึกษามีดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

1.1 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.66

1.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53

1.3 งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.49

1.4 ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.42

1.5 ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.40

### 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

**ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.50**

### 3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะที่ดี

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริการที่ดีและเป็นไปตามเกณฑ์การบริหารแบบธรรมาภิบาล
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน
- 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

#### 3.2 ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาปรับปรุง

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวหรือการใช้ชีวิตของประชาชนภายใต้สังคมแบบวิถีใหม่ (สังคมอยู่ดี มีสุขแบบวิถีใหม่)
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรหาแนวทางในการพัฒนาสร้างรายได้ให้ประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการวิจัยเชิงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างทันที่ เป็นต้น