

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (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) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.53
- 2) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.52
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37
- 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

#### 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.44

### 3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการ บริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมของชุมชน

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม/โครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถแก้ไขปัญหาข้อ เรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถ ดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง เหมาะสมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจ ระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ใน ชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดอบรมสร้างความรู้ เกี่ยวกับการป้องกันโรคโควิด และการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมแบบวิถีใหม่ (New Normal)

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการทำวิจัยเชิง พื้นที่ หรือเชิงสำรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์ หน่วยงานได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนที่เป็น ปัจจุบัน