

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 381 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วย สถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบ บันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้าน รายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.44

1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.12

1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.32

1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.37

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)

คิดเป็นร้อยละ 94.92

2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)

คิดเป็นร้อยละ 96.32

2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

คิดเป็นร้อยละ 95.20

2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

คิดเป็นร้อยละ 95.68

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

ร้อยละ 95.53

3) งานด้านสาธารณสุข

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)

คิดเป็นร้อยละ 94.84

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

คิดเป็นร้อยละ 95.84

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.44

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

คิดเป็นร้อยละ 95.96

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็น

ร้อยละ 95.52

4) งานด้านการศึกษา

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.52

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

คิดเป็นร้อยละ 95.16

4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40

4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.40

4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็น

ร้อยละ 95.37

5) งานด้านรายได้หรือภาษี

5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

คิดเป็นร้อยละ 95.36

5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

คิดเป็นร้อยละ 95.44

5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)

คิดเป็นร้อยละ 94.68

5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.12

5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็น

ร้อยละ 95.40

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

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

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

6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.44

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

- 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมของชุมชน
- 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม/โครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น
- 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม
- 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดอบรมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคโควิด และการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมแบบวิถีใหม่ (New Normal)
- 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการทำวิจัยเชิงพื้นที่หรือเชิงสำรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กร หน่วยงานได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนที่เป็นปัจจุบัน

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า 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 ซึ่งพบว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ **มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.44** ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ตี 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมของชุมชน 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม/โครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันทั่วทั้งที่และมีความเหมาะสม 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมเกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดอบรมสร้างความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคโควิด และการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคมแบบวิถีใหม่ (New Normal) 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการทำวิจัยเชิงพื้นที่ หรือเชิงสำรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์ หน่วยงานได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของชุมชนที่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น

จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป