

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมะนังมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านการศึกษา
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมะนังมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมะนังมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .42) และรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .37) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) ความพึงพอใจในงาน

บริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.18 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมชัย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิตส์ซุทท์ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.1)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.42)
4. บริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.42)

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามมี ศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
 - ไฟฟ้าภายในหมู่บ้าน มีความส่องสว่างทั่วถึง เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สถานที่มีความสะอาด บุคลากรทาง(ครู) เพียงพอต่อการดูแลเด็ก
 - องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ได้สืบสานประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาของไทย เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในชุมชน เช่น เทศกาลวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ประเพณีวันเข้าพรรษา เป็นต้น
 - การบริการด้านการศึกษา ช่วงการระบาดของโควิด 19องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเป็นอย่างดี
 - ด้านของรถกู้ชีพ มีการบริการที่ดี สะดวกและรวดเร็ว
 - ด้านสาธารณสุข ช่วงหน้าฝน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีการฉีดยากันยุงรอบหมู่บ้าน และแจกทรายอะเบส เพื่อกำจัดยุงลาย
 - โควิด 19 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ให้ความสำคัญกับการระบาดของ โควิด 19 ออกมาให้ความรู้และวิธีป้องกันตัวเอง แจกหน้ากากอนามัย และเจลแอลกอฮอล์
 - ด้านการบริการรายได้หรือภาษี มีเจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ให้บริการ จัดเก็บรายได้ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- อยากให้ขยายไฟฟ้าและถนน ไปยังเส้นทางการเกษตร หรือจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน เพื่อความสะดวกแก่ชุมชนและเกษตรกร
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีแผนพัฒนาชุมชนให้ มีความเข้มแข็งมากกว่านี้ และให้ความสำคัญการเข้าถึงชุมชนและการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากชุมชน หรือการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนามากกว่าเดิม
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ พัฒนาแหล่งน้ำสาธารณะ
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ พัฒนถนนเพื่อการขนส่งสินค้าทางการเกษตร
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน
- อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ฟื้นฟูป่าไม้และแหล่งน้ำธรรมชาติ