

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.0

1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80

1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10

2) งานด้านรายได้หรือภาษี

2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60

2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20

2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.70

3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

4) งานด้านสาธารณสุข

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00

4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10

5) งานด้านการศึกษา

5.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80

5.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

5.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

5.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20

5.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.70
- 2) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10
- 5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10

6) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.33

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ข้อเสนอแนะที่ดี
 - 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมในชุมชน
 - 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ (ประชาชน)
 - 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรม/โครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น
 - 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม สามารถบริหารจัดการข้อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันที่และมีความเหมาะสมอย่างเป็นเหตุเป็นผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดการสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่สวยงาม อาทิ ด้านภูมิทัศน์ชุมชน ด้านขยะมูลฝอยในชุมชน เป็นต้น

2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างทั่วถึงและทันท่วงที รวมถึงการสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วฉับไว

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.70 2) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 3) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10 5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.10 เป็นต้น ซึ่งประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ทั้ง 5 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมา ในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมในชุมชน 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ (ประชาชน) 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมโครงการ และการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม สามารถบริหารจัดการข้อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสมอย่างเป็นเหตุเป็นผล 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม 2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจระบบสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ เส้นทางถนนที่ชำรุด ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ ในชุมชนอยู่อย่างบ่อยครั้ง แล้วปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป 2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการจัดการสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่สวยงาม อาทิ ด้านภูมิทัศน์ชุมชน ด้านขยะมูลฝอยในชุมชน เป็นต้น 2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างทั่วถึงและทันท่วงที รวมถึงการสร้างช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วฉับไว เป็นต้น จากผลสรุปข้อเสนอแนะพบว่า มีทั้งข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา (เชิงแก้ไข) แสดงให้เห็นถึงประชาชนหรือผู้รับบริการมองว่ายังมีข้อบกพร่องที่องค์กร หน่วยงาน ควรนำไปปรับปรุงและก่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป