รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 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 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 4 ด้าน

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.25

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กร

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ อย่างแท้จริง

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างมีความเหมาะสม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน อาทิ ถนน (ชำรุด) ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งถ้าพบเห็นว่าชำรุดหรือเสียหายให้รีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 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 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

1.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.83)

1.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.71)

1.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.68)

1.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

1.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) งานด้านการศึกษา

2.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.68)

2.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)

2.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

2.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)

2.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.69)

3.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)

3.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.61)

3.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)

3.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)

4.2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

4.3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.66)

4.4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)

4.5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

5) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.25

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อเสนอแนะที่ดี

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กร

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ อย่างแท้จริง

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างมีความเหมาะสม

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน อาทิ ถนน (ชำรุด) ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และอื่น ๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งถ้าพบเห็นว่าชำรุดหรือเสียหายให้รีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความคาดหวังหรือความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.25 ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดนี้ แสดงให้เห็นถึงองค์กร หน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการจึงได้สะท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจออกมาในอยู่ระดับมากที่สุด

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะที่ดี 1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กร 1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ อย่างแท้จริง 1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างมีความเหมาะสม 1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงและพัฒนา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการออกสำรวจสาธารณูปโภคหรือโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน อาทิ ถนน (ชำรุด) ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนและอื่น ๆ อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งถ้าพบเห็นว่าชำรุดหรือเสียหายให้รีบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

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