**บทที่ 5**

**สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ**

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

**5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา**

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านรายได้หรือภาษี
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ด้านสาธารณสุข

**5.2 สรุปผล**

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 770 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (=4.76,S.D.=.28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 (=4.77,S.D.=.30) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (=4.76,S.D.=.30) ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 (=4.76,S.D.=.32) และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 (=4.75,S.D.=.19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่

**5.3 อภิปรายผล**

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของPOSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสาธารณสุข กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

**5.4 ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1. ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี

งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

1. **สิ่งที่ควรปรับปรุง**

**2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ( ด้านโยธา )**

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่าง

ตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลบ่อใหญ่ หลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง

ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลบ่อใหญ่ และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

**2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลบ่อใหญ่ กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลบ่อใหญ่ ปำ

**2.3 ด้านการศึกษา**

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนา

เด็กเล็กและส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆเพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆให้เด็กๆมีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นๆไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆศูนย์ฯ

**2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี**

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ

ให้กับประชาชนในเขตตำบลบ่อใหญ่ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและหมู่บ้านตำบลบ่อใหญ่

**2.5 ด้านสาธารณสุข**

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้

ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในตำบลบ่อใหญ่

**3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลบ่อใหญ่ ตามซอกซอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อใหญ่ ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว