



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2561

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
โทร./โทรสาร 043-721445

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) งานบริการด้านรายได้ หรือภาษี (2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (3) ด้านสาธารณสุข (4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล

ผลการศึกษา พบร่วมกัน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $95.28 (\bar{X}=4.76, S.D. = .28)$ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบร่วมกัน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $95.43 (\bar{X}=4.77, S.D. = .30)$ รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $95.34 (\bar{X}=4.77, S.D. = .32)$ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $95.29 (\bar{X}=4.76, S.D. = .29)$ และด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ $95.06 (\bar{X}=4.75, S.D. = .19)$ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเบื้องต้น

จากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนี้ ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (ได้รับคะแนน 10 คะแนน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) ด้านรายได้หรือภาษี
- 2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) ด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งาน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .30) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .32) ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .29) และด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.06 ($\bar{X}=4.75$, S.D. = .19) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ

5.3 อภิปรายผล

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาลัย รคาน ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.28 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดร้อยละ 95 ตอบแทนอีกครั้งหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกวาร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาและดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กร ตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประมีนที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือที่ประชาชนประทับใจ ตั้งนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

- 2) สิ่งที่ควรปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางตำบลเมืองเสือหลาดสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลเมืองเสือ และเพิ่มท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

1. การกำจัดลูกน้ำยุ่ง滥 ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอย่างให้รณรงค์ ให้ความรู้ การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแตกต่างตามหมู่บ้าน

2.3 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อย่างให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆให้กับ ประชาชนในเขตตำบลเมืองเสือ

2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อย่างให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ส่งเสริมอาชีพและจัดฝึกอบรมให้กับ กลุ่มผู้สูงอายุและส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลเมืองเสือตามขอซื้อยื่นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน
- 3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่ออบต. รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล เมืองเสื่อลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและ แนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว