



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ  
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปี 2564

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรศัพท์ 043-721445

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วัตถุประสงค์เฉพาะคือ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) ด้านการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งานด้าน พนบฯ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.19$ ) และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาและดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (ได้ระดับ 10 คะแนน)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจันทวัดมหาสารคาม ผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้  
1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
2) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน  
3) ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
4) ด้านการศึกษา

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจันทวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจันทวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.23$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งานด้าน พบว่า ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.19$ ) และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจันทวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ

### 5.3 อภิปรายผล

จากการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจมา อภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดจังหวัดมหาสารคาม ในงานบริการ 4 ด้าน พบวฯ ในภาพรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.26 แสดงว่าบรรลุถูกประสงค์ในแผนงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ได้ 10 คะแนน

#### สำหรับแต่ละด้าน พบวฯ

ผลงาน 4 งาน พบวฯ ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้ เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

#### ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

#### ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนี้ ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบวฯ

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

## 2) สิ่งที่ควรปรับปรุง

### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ความมีการตรวจสอบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางองค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ หลายสายชำรุด ความมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ และเพิ่มท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน

### 2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อย่างให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในตำบลเมืองเสือ กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายใต้ระบบและมีการส่งเสริมอุบรมการทำนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านตำบลเมืองเสือ

### 2.3 ด้านการศึกษา

อย่างให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กฯเพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆให้เด็กๆมีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นๆไป และความมีรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆศูนย์ฯ

### 2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อย่างให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตตำบลเมืองเสือ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายใต้ระบบและหมู่บ้านตำบลเมืองเสือ

### 2.5 ด้านสาธารณูปโภค

1. การกำจัดลูกน้ำยุ่ง滥 ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอย่างให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแตกตามหมู่บ้านภายในตำบลเมืองเสือ

## 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลเมืองเสือ ตามขอซอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน
- 3.2 ความมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารห้องคืนพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเสือ ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว