



โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2560

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754442 โทรสาร 043-754441
www.uniquestimsu.msu.ac.th

2) สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

2.1 บริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐานและเพียงพอ เช่น

- ควรมีฝากรอบร่องระบายน้ำทุกๆ หมู่บ้าน
- กระจกเงาโค้งนูนตามแยกทางโค้ง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในหมู่บ้านและชุมชน
- เพิ่มไฟฟ้าสว่างตามตรอก/ซอย และจุดตั้งเสาไฟฟ้าที่ห่าง เพื่อเพิ่มแสงสว่างให้ทั่วถึง
- ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- ก่อสร้างและปรับปรุงระบบการประปาเพื่อการอุปโภค บริโภคของประชาชนอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

2.2 การแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน เช่น การรณรงค์เกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ การอบรมให้ความรู้แก่เยาวชนและผู้ปกครองในกลุ่มเสี่ยง

2.3 ให้มีการส่งเสริมการศึกษาคุณภาพชีวิต การเรียนรู้ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส บุคลากรทางการศึกษา เด็ก เยาวชน และประชาชน ให้ได้ระดับมาตรฐาน

2.4 การจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยากให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ในการแจกเบี้ยยังชีพเหมือนเดิม เพราะการโอนเงินเข้าบัญชี มีหลายปัจจัยที่ทำให้ไม่สะดวกในการเบิกถอนเงิน เช่น การเดินทางที่ค่อนข้างลำบาก ค่าใช้จ่ายในการเช่าเหมารถไปธนาคาร ปัญหาการทำธุรกรรมทางการเงินที่ค่อนข้างซับซ้อน ยุ่งยาก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้มีรถเก็บขยะเพื่อประชาชนจะได้สะดวกสบายในการทิ้งขยะ
- การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ควรให้

ทั่วถึง

- ส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของศูนย์กีฬาหมู่บ้านและชุมชนให้เข้มแข็ง
- ให้ความรู้และรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะแก่ประชาชน
- ส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้สามารถเลี้ยงตนได้อย่างยั่งยืน

4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.10 (\bar{x} = 4.65, S.D. = 0.50)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลพอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
ขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านสาธารณสุข
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการเมืองการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากรและองค์กร

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลพอน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูง ในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลพอน ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ออกมาพบปะประชาชนและมาประชุมทุกครั้ง
 - เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บภาษีนอกสถานที่
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ใสใจและดูแลประชาชนเวลาเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว เช่น การซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุด ความกระตือรือร้นขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน (1669)
 - ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ประเพณี สงกรานต์ เข้าพรรษา การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุวันสงกรานต์ ฯลฯ
 - การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

วางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 92.77 องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 92.93 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.26 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลปอพานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.98 (\bar{x} = 4.65, S.D. = 0.49)
2. งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.98 (\bar{x} = 4.65, S.D. = 0.49)
3. งานบริการที่ 3 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 (\bar{x} = 4.66, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.11 ($\bar{x}=4.66$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.10 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.50) งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.98 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.49) และงานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.98 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 93.04 แสดงว่าบรรลุดูประสงคในแผนงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการ ที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎี การบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้าน คุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพานได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 93.19 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลปอพานมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการ บริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา
2. งานบริการที่ 2 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการที่ 3 ด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอ นาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 93.04 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.26 ($\bar{x}=4.66$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.19 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.49) ด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.77 ($\bar{x}=4.64$, S.D. = 0.49) และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.93 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ใน ระดับมากที่สุด