



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน
อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โทร 043-754441 โทรสาร 043-754410-11

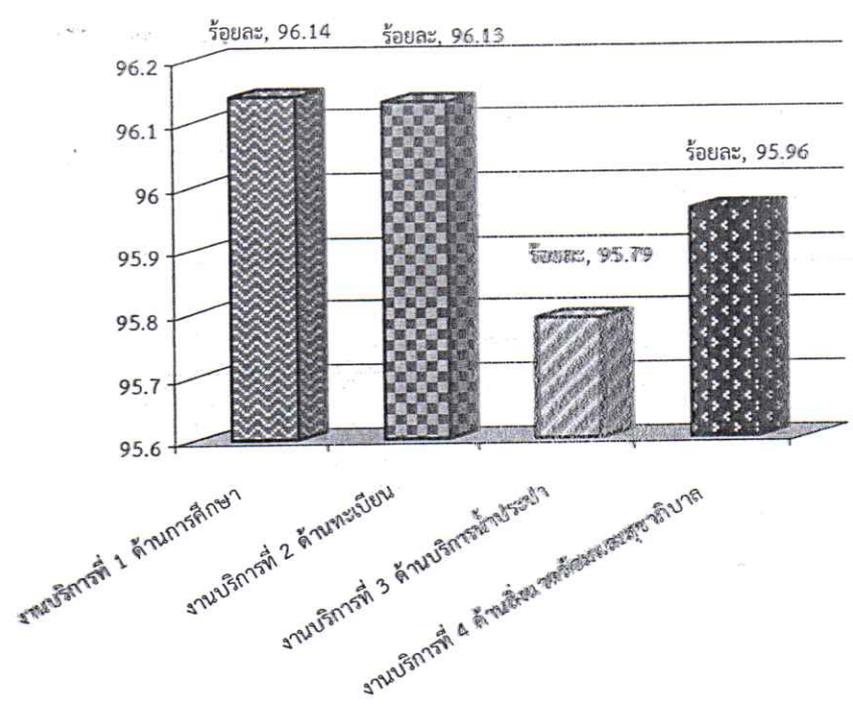
www.uniquestmsu.msu.ac.th

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน
อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา	96.14	4.80	.41	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านทะเบียน	96.13	4.80	.41	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านให้บริการน้ำประปา	95.79	4.78	.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.96	4.79	.43	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	96.01	4.80	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน
อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการ ที่ 1
ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41)
รองลงมาคือ งานบริการที่ 2 ด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x}=4.80$, S.D. =
.41) งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96
($\bar{x}=4.79$, S.D. = .43) และงานบริการที่ 3 ด้านให้บริการน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.79 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา
2. งานบริการที่ 2 ด้านทะเบียน
3. งานบริการที่ 3 ด้านให้บริการน้ำประปา
4. งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน ในเขตเทศบาลตำบลภูผาม่าน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{x}=4.81$, S.D. = .41) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .42) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41) รองลงมาคือ งานบริการที่ 2 ด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41) งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .43) และงานบริการที่ 3 ด้านให้บริการน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .42) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลภูผาม่าน มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความ เป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลภูผาม่าน

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 96.01 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลภูผาม่านได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.15 แสดงว่าเทศบาลตำบลภูผาม่านมีการวางแผนงานล่วงหน้า จัดแยกเป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน จัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเชือกกล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้และผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.11 เทศบาลตำบลภูพาน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ ทต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็ จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ นั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นคำตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลภูพาน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทต. ได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและ สะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก มีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับ คู่มือแนะนำ การให้บริการเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านการศึกษา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.14 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41)
2. งานบริการที่ 2 ด้านทะเบียน
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.13 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = .41)
3. งานบริการที่ 3 ด้านให้บริการน้ำประปา
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.79 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = .42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.96 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = .43)

โดยสรุป เทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลภูผาม่านที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนา ทค. และการจัดกิจกรรมต่างๆ
- เทศบาลตำบลภูผาม่านส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี เป็นอย่างดี ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น
- เทศบาลตำบลภูผาม่านมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เป็นอย่างดี
- การบริการด้านงานทะเบียน เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง อธิบายชัดเจน
- ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สถานที่กว้างขวาง สะอาด มีรั้วรอบขอบชิด อุปกรณ์

ครบถ้วน

2) สิ่งที่เทศบาลตำบลภูผาม่าน ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้

- อยากให้จัดทำระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะแก่ประชาชน (พวค)
- ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านในบางจุดที่ยังมืด
- จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน ไฟฟ้า ประปา ท่อระบายน้ำ ฯลฯ)
- น้ำประปาไม่เพียงพอต่อการบริโภค

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- มีการให้ความรู้และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับยาเสพติดในกลุ่มเยาวชน
- ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- สนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมรายได้หลังฤดูการทำนา