



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู
อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2562

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ งานบริการที่ 4 ด้านการส่งเสริมการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 94.16 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.14 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.11 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.03 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
2. งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47)
4. งานบริการที่ 4 ด้านการส่งเสริมการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคูได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการสร้างความเข้มแข็งในภาคอาชีพเกษตรกร
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการเมืองและการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการ จัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนา อบต. และการจัดกิจกรรมต่างๆ
 - งานประเพณีต่าง ๆ ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น
 - การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส
 - การช่วยเหลือประชาชนโดยการนำน้ำดื่มมาช่วยในงานศพ
- 2) สิ่งที่ยังต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทั่วถึง ให้มีความสะดวก ปลอดภัย มีอย่างต่อเนื่องต่อไป (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ) เช่น
 - o หมู่ 1 , หมู่ 5 ถนนหน้าหมู่บ้าน ร่องระบายน้ำ ถนนภายในหมู่บ้าน
 - o หมู่ 9 และหมู่ 12 ถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน ถนนเข้าหมู่บ้านยังไม่ เป็นคอนกรีต
 - o ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนเส้นโพทองหนองบ้าน และไฟฟ้าส่องสว่าง
 - o หมู่ 12 อยากให้มีร่องระบายน้ำให้รอบหมู่บ้าน
 - o ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน บ้านเหล่าจัน เป็นดินแดงฝนตกไปมาลำบาก เป็นโคลน อยากให้จัดสรรงบประมาณในการทำถนน
 - การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อรถเก็บขยะ และมีบริการจัดเก็บขยะ
 - ส่งเสริมคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี
 - ควรมีการบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนากลุ่มอาชีพ การทำมาหากินของ ประชาชน
 - การจัดระเบียบจราจร และการสัญจร ตรงตลาดน้ำประชารัฐ
 - การฉีดพ่นหมอกควันกำจัดดุง อยากให้มีทุกปีๆ ละ 1-2 ครั้ง

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง
- การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- การทำถนนเพื่อการเกษตร
- โครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
อยากให้มีต่อเนื่องทุกปี เพื่อความมั่นคงปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของ
ประชาชน
- ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี
อย่างต่อเนื่อง
- อยากให้ทำสะพานข้ามไปดอนปู่ตา ตรงตลาดน้ำประจักษ์ และมีการปรับ
ทัศนียภาพให้สวยงาม
- พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- อยากให้มีที่กันแดดกันฝนตรงสนามเด็กเล่นศูนย์พัฒนาบ้านเหล่าจัน
- การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะครัวเรือนเป็นโครงการที่ต่อเนื่องให้ทำ
อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บ้านเรือนสะอาด ปลอดภัย

5.5 ข้อจำกัดทางการศึกษา

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. การสุ่มเลือกตัวอย่างไม่กระจายอย่างอิสระทั่วถึง เนื่องจากการกระจายประชากรในท้องที่ไม่สม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจึงไม่กระจายอย่างอิสระ (Random) เท่าที่ควร
2. ปัจจัยของวัฒนธรรมของท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะผู้ที่ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มให้คะแนนพึงพอใจสูง หรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ระดับคะแนนความพึงพอใจจึงมีแนวโน้มสูง หรือผู้ตอบมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่าอาจมีผลเสียต่อตนเอง หรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้ เพราะต้องเคารพมารยาทการวิจัย

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู อำเภอนาตุ้ม จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ