



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการของเทศบาลตำบลแกดำ
อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2560

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร 043-754442 โทรสาร 043-754410-1, 043-754-441
www.uniquestmsu.msu.ac.th

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแกดำ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน
2. งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานบริการที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
4. งานบริการที่ 4 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372 คน ในเขตเทศบาลตำบลแกดำ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.14 ($\bar{x}=4.61$, S.D. = .11) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.43 ($\bar{x}=4.62$, S.D. = .14) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.23 ($\bar{x}=4.61$, S.D. = .15) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.05 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = .14) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.83 ($\bar{x}=4.59$, S.D. = .15) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณา 4 งานบริการ พบว่า งานบริการที่ 4 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.29 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .17) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืองานบริการที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.66 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .19) งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.95 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = .17) และงานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.68 ($\bar{x}=4.48$, S.D. = .24) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลแกดำ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลแกดำ

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 92.14 แสดงว่าบรรลุดัชนีประสิทธิผลในแผนงานของเทศบาลตำบลแกดำ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้ถึงถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลแกดำได้ 9 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 92.23 แสดงว่าเทศบาลตำบลแกดำมีการวางแผนงานล่วงหน้า จัดแยกเป็นระบบไม่ซ้ำซ้อน จัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กุสุมา สมเขย กล่าวว่า การวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 92.05 เทศบาลตำบลแกดำ มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 92.43 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 91.83 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลแกดำ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับ คู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.68 ($\bar{x}=4.48$, S.D. = .24)
2. งานบริการที่ 2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.95 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = .17)
3. งานบริการที่ 3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.66 ($\bar{x}=4.63$, S.D. = .19)
4. งานบริการที่ 4 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.68 ($\bar{x}=4.58$, S.D. = .19)

ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเข้มแข็ง ในชุมชนและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การบริการและการท่องเที่ยว
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา

5.4 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลแกดำ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาเทศบาล และการจัดกิจกรรมต่างๆ
 - การจัดงานหรือกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ
- 2) เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแกดำ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความเห็นว่าเทศบาลตำบลแกดำควรนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้
 - จัดสรรงบประมาณในการแก้ไขปัญหาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่ (ถนน ไฟฟ้า ประปา สะพาน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ)
 - พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นให้อยู่ดีกินดี สร้างศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้
 - ประชาชนมีแหล่งน้ำและมีน้ำประปาใช้อย่างพอเพียงมีคุณภาพตามมาตรฐานมากขึ้น
 - การแก้ไขปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ ขยะ กากของเสีย น้ำเสีย เป็นต้น
 - จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ให้มากขึ้น เพียงพอกับความต้องการของประชาชน
 - ปัญหาระบบการระบายน้ำ บางพื้นที่ถึงฤดูฝนจะมีน้ำขัง

- จัดสรรงบประมาณด้านสื่อการเรียนการสอนยังไม่พอเพียง เด็กนักเรียนไม่ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าชั้นพื้นฐาน และขาดงบประมาณในการศึกษาครอบครัวยากจน
- มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมสำหรับเยาวชนและวัยรุ่น เพื่อลดปัญหาการติดเกมส์ สิ่งลามก บุหรี่ เหล้า ยาเสพติด และท้องก่อนวัยอันสมควร

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- มีการให้ความรู้และจัดกิจกรรมเกี่ยวกับยาเสพติดในกลุ่มเยาวชน
- ส่งเสริมและสนับสนุนการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผู้ประสบปัญหาการว่างงาน กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และกลุ่มเยาวชนให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย
- การส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในภาพรวม ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การวิจัยทุกขั้นตอน แต่ยังมีข้อจำกัดการวิจัยที่สำคัญ 2 ประการที่มีผลต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งปรับแก้ไขได้ยากและถือเป็นข้อจำกัดในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

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

โดยสรุป เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.อัสสำเนา.
- โกวิท พวงงาม. (2542) การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :
วิญญูชน, 2542.
- นิเมธ พรหมพยัต. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาล
ตำบลสุโขทัย.ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์. อัสสำเนา.
- บัญชา แก้วส่อง. 2545. องค์การ การจัดการและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์ จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ปัญญา ดันเงิน.(2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.อัสสำเนา.
- แผนพัฒนาสามปี (2559-2561). เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ, จังหวัดมหาสารคาม
- อนุเทพ เบื้องบน. (๒๕๔๔).การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด
(มหาชน) สาขามาดำ.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. อัสสำเนา.
- Yamane, Taro. 1967. Statistic, An Introductory Analysis, 2nd Ed.New York : Harper and
Row.