



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

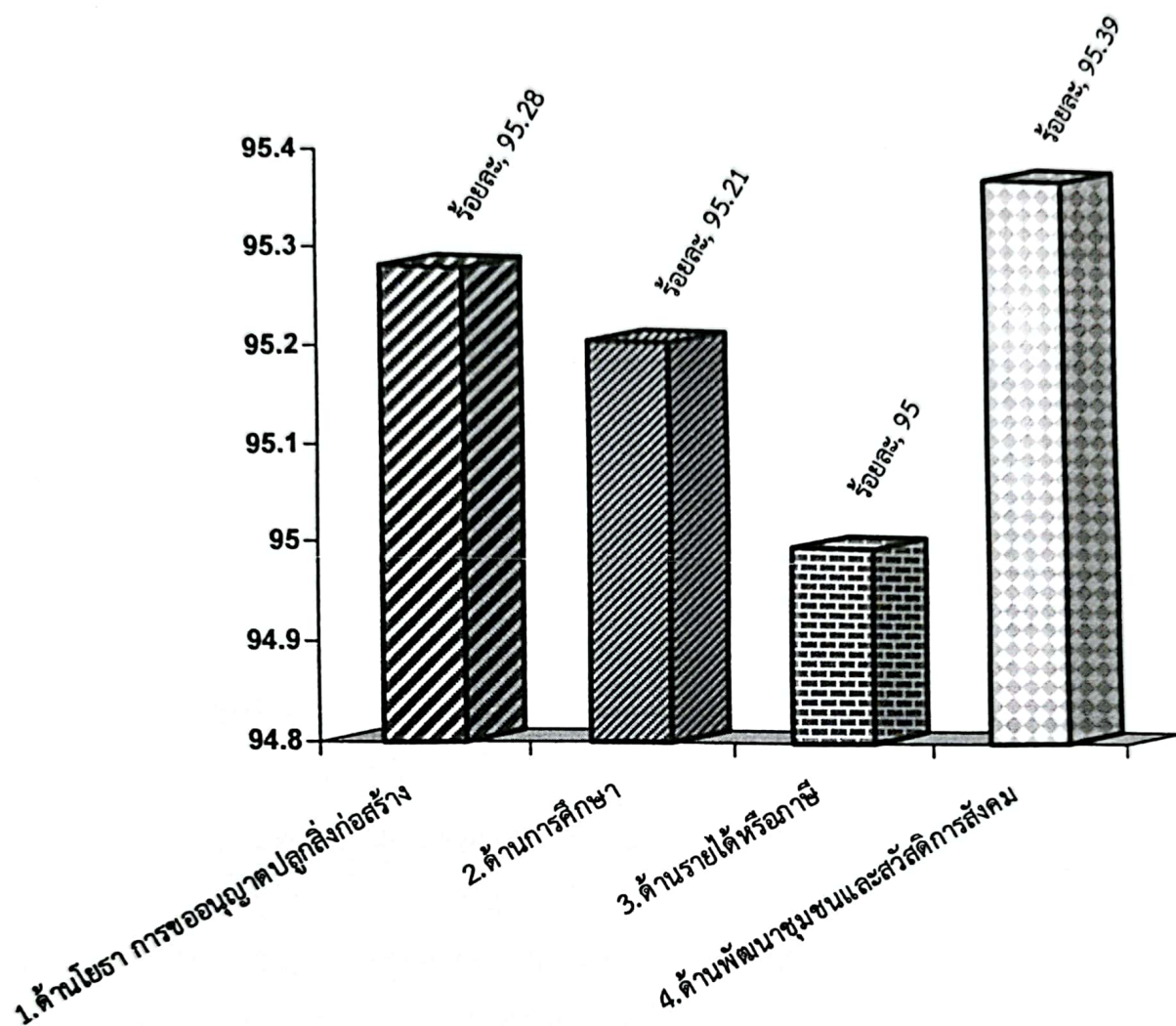
เทศบาลตำบลภูวง
อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลภูวง

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลภูวง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.28	4.76	.30	มากที่สุด
2. ด้านการศึกษา	95.21	4.76	.32	มากที่สุด
3. ด้านรายได้หรือภาษี	95.00	4.75	.19	มากที่สุด
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.39	4.76	.30	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.32$) ซึ่งงานบริการที่มีความพึงพอใจร้อยละที่สุดคือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลภูวง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
ภูวง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร งานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลภูวง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยศึกษาจากประชากรกลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 295 คน ในเขตเทศบาลตำบลภูวง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูวง อำเภอหนองสูง จังหวัด
มุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22
($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) รองลงมาคือ ด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28($\bar{x}=4.76, S.D.=.30$) ด้าน
การศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21($\bar{x}=4.76, S.D.=.32$) และด้านรายได้หรือภาษี มี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ
เช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ใน
ระดับมากแสดงให้เห็นว่าตำบลภูวง อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร มีศักยภาพสูงในการ
ให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับ
ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลภูวง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ภูวง อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลภูวง อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลภูวง ว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลภูวง ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลภูวง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลภูวง มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลภูวง ที่ประชาชนประทับใจ

ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลภูวง หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซมปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลตำบลภูวง และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลภูวง มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในเทศบาลตำบลภูวง กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในตำบลและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านเทศบาลตำบลภูวง

2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลภูวง เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้เด็ก ๆ มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆ ศูนย์ฯ

2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลภูวง จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลภูวง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในตำบลและหมู่บ้านเทศบาลตำบลภูวง

2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ

2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในเทศบาลตำบลภูวง

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบประมาณซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านตำบลภูวง ตามขอขอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลตำบลภูวงรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูวง

ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศรีและครอบครัว