



รายงานผลการสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564



นายกเทศมนตรี
นายก อบต.
รองนายก อบต.
สภาเทศบาล
สภา อบต.
สภา อบต.ผู้ช่วย
สภา อบต.ผู้ช่วย

นายก อบต.ผู้ช่วย

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.42 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.70 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

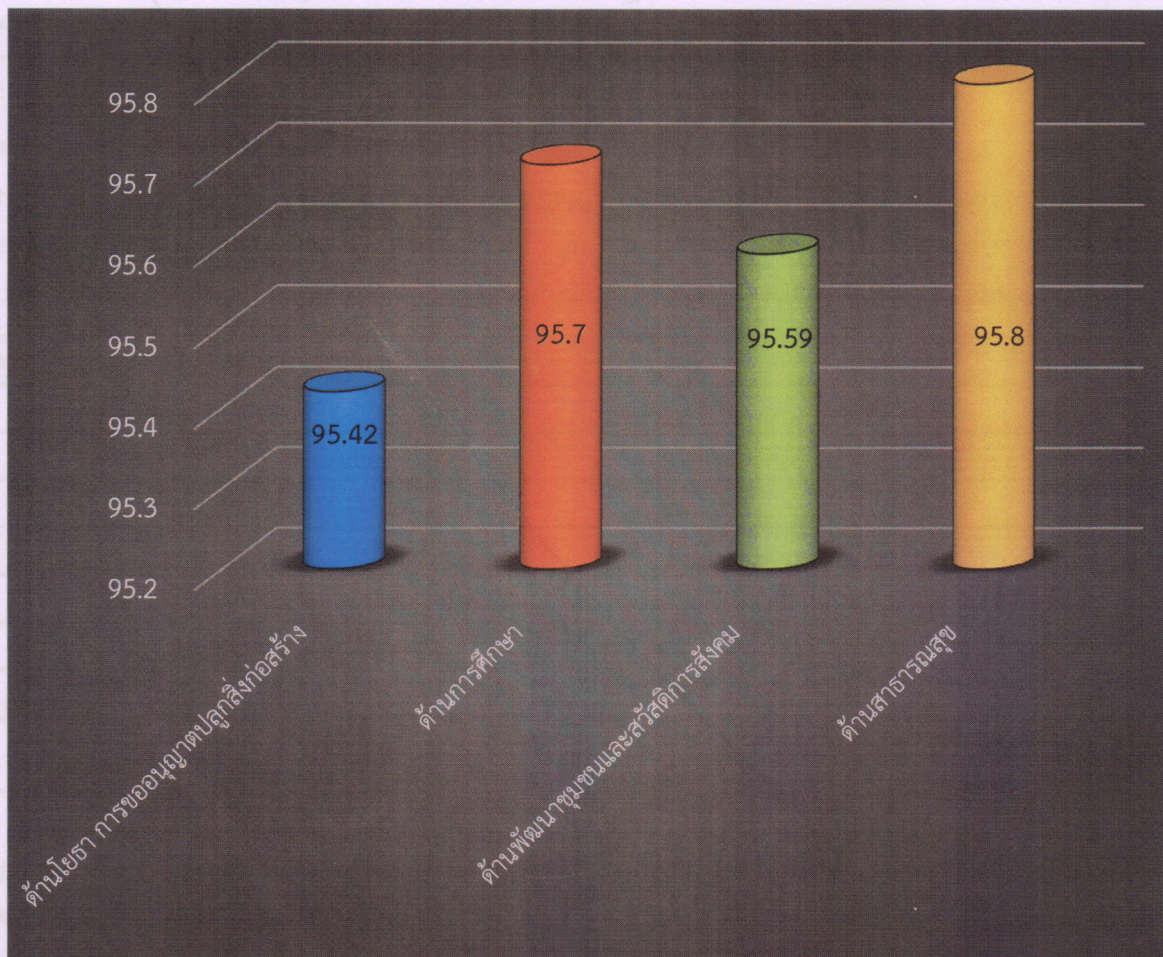
(4) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.63 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.42	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.70	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.80	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.63	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



COLA
 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทร 80030812

เทศบาลตำบลนากลาง

จังหวัดหนองบัวลำภู

5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของเทศบาล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่ที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตูรับความเห็น ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อบริการ



เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่

สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด ร้อยละ 95.80 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมา ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.70 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.42 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น



โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้เทศบาลตำบลนากลาง แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2564)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำให้ถูกสุขลักษณะ
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในชุมชน
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้เทศบาลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และแนะนำการสร้างอาชีพให้กับผู้สูงอายุ
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของเทศบาลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

2) ควบคู่ศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง (4)



ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง (5)

