องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

# รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569













วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สแกนด้วย CamScanner

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (5) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,852 คน ชาย 7,049 คน หญิง 6,803 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 4,764 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าการใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน** คือ

สแกนด้วย CamScanner

1. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.10 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.15 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

5. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.09 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 5 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 96.13 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

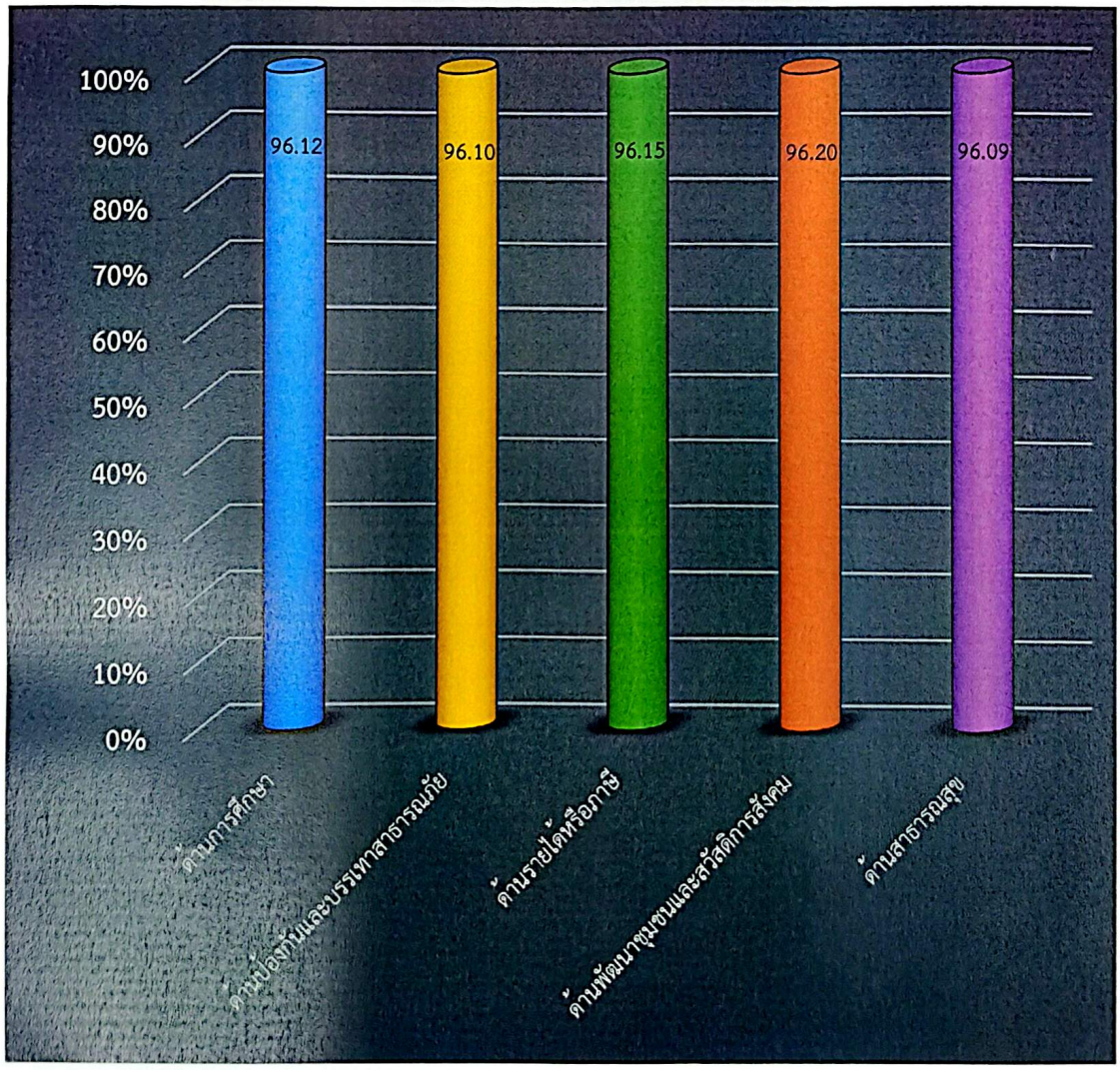
COLA

สแกนด้วย CamScanner

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า

| ที่ | รายการประเมิน | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | คะแนน | ความหมายของระดับคะแนน |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ด้านการศึกษา | 96.12 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2 | ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 96.10 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3 | ด้านรายได้หรือภาษี | 96.15 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 96.20 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 5 | ด้านสาธารณสุข | 96.09 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| | **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย** | **96.13** | **10** | **พึงพอใจมากที่สุด** |

ภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการโดยสรุป




สแกนด้วย CamScanner

# บทที่ 5

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

สแกนด้วย CamScanner

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,852 คน ชาย 7,049 คน หญิง 6,803 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 4,764 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าหลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5%

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านการศึกษา
(2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(3) งานด้านรายได้หรือภาษี
(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
(5) งานด้านสาธารณสุข

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้

COLA
สแกนด้วย CamScanner

## 5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน** คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.10 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.15 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.09 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

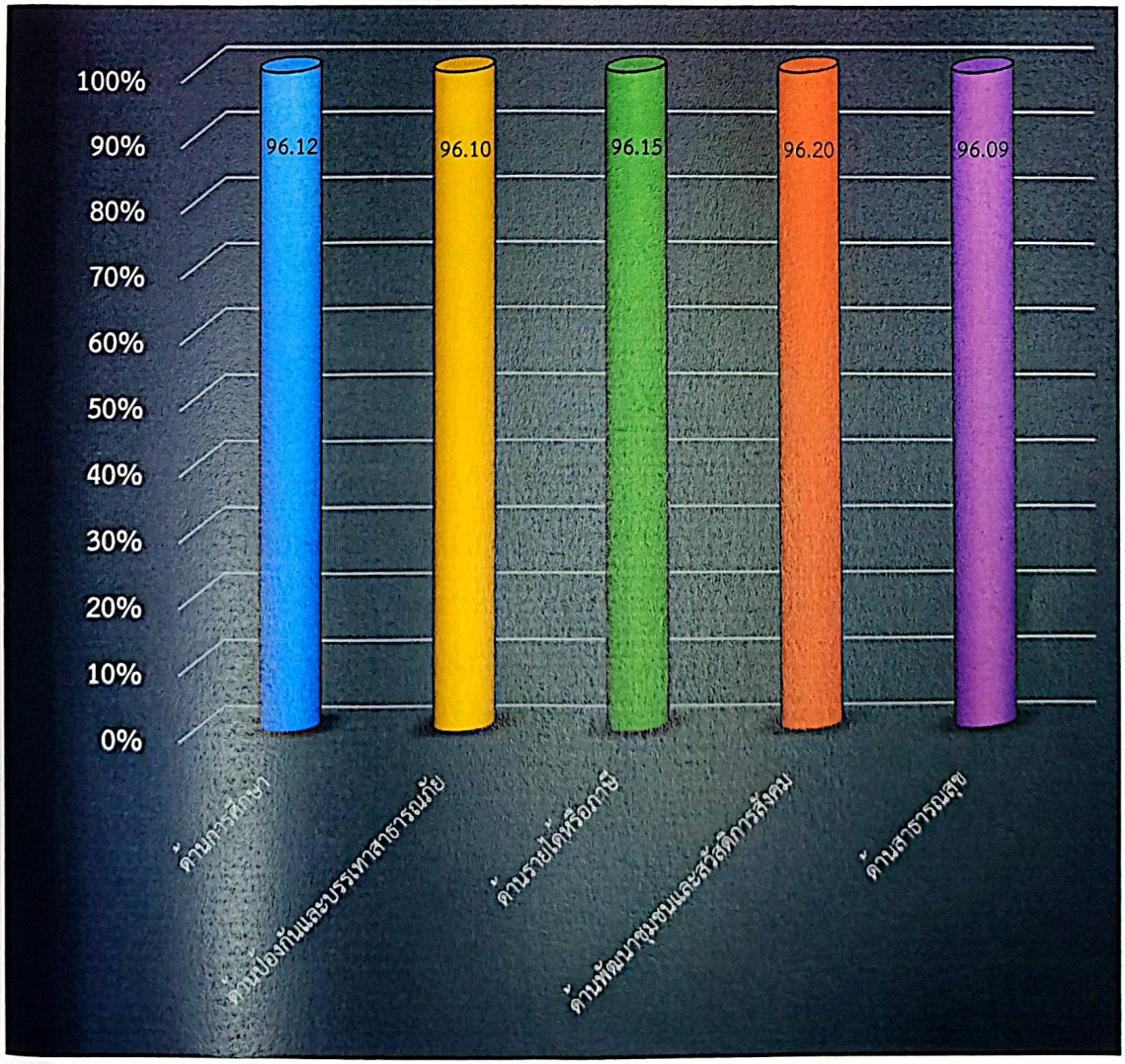
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 5 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 96.13 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

สแกนด้วย CamScanner

**ตารางที่** 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า

| ที่ | รายการประเมิน | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | คะแนน | ความหมายของระดับคะแนน |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ด้านการศึกษา | 96.12 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 2 | ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 96.10 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3 | ด้านรายได้หรือภาษี | 96.15 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 96.20 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 5 | ด้านสาธารณสุข | 96.09 | 10 | พึงพอใจมากที่สุด |
| | **ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย** | **96.13** | 10 | **พึงพอใจมากที่สุด** |

**ภาพที่** 5.1 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการ




สแกนด้วย CamScanner

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.20 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.3 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 96.1 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ ร้อยละ 96 ตามลำดับ

สแกนด้วย CamScanner

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2566 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2566 โดยสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43, 161-167) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในรอบปี พ.ศ.2566 มีประชาชนร้อยละ 31.4 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ และประชาชนกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 93.8 หมายถึงค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้ หากดูสถิติในช่วงราวยี่สิบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 - 2566) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการด้านไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.2561 จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลงในสองปีถัดมาและเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.2564 อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.2566 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นยกเว้นการบริการด้านอินเทอร์เน็ตชุมชนที่ลดลงเล็กน้อย

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่ค่อยพึงพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การแก้ไขปัญหายาเสพติด ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.3 อันดับสาม การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสี่ ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 และอันดับห้า การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6 และ



สแกนด้วย CamScanner

อันดับห้า การบริการด้านการจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 59.8 (สถาบันพระปกเกล้า, 2567: 161-165)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด ร้อยละ 96.20 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.15 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านการศึกษา ร้อยละ 96.12 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.10 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.09 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

สแกนด้วย CamScanner

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

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

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10) งานด้านสาธารณสุข

(11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการด้านสาธารณสุข น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น

สแกนด้วย CamScanner

**โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา แก้ไขปัญหาที่สำคัญและความคิดเห็นอื่น ๆ ดังต่อไปนี้**

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพให้มากขึ้น

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.มีโครงการออกสำรวจคุณภาพชีวิตของประชาชนในกลุ่มเปราะปราง เพื่อขึ้นทะเบียนและรับสิทธิสวัสดิการจากภาครัฐ เช่น ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นประจำทุกปี

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬาให้มีอย่างต่อเนื่อง

(4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของเด็กและเยาวชนให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล

(5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงสำคัญ เช่น บริเวณทางแยกต่าง ๆ ในชุมชน และในบริเวณที่ประชาชนอาศัยหนาแน่น

(6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มการติดตั้งป้ายจราจรเพื่อแจ้งเตือนการจำกัดความเร็วของยานพาหนะเมื่อขับขี่ผ่านเขตชุมชน

(7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ช่วงของการเก็บภาษีท้องถิ่นให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางออนไลน์ รถประกาศตามหมู่บ้าน เป็นต้น และควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษี ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์

(8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดระบบบริหารจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น มีโครงการจัดการขยะ จัดหาสถานที่สำหรับจัดเก็บ/ทิ้งขยะ ให้เป็นสัดส่วน จัดหารถสำหรับจัดเก็บขยะไว้ให้บริการ

(9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยงอย่างสม่ำเสมอ

(10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในภาพรวม ตลอดจนต้องการให้พนักงานมีจิตบริการสาธารณะ

(11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนแสดงความต้องการให้พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีมากยิ่งขึ้น

สแกนด้วย CamScanner

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

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

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

สแกนด้วย CamScanner