



สำนักปลัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โทร. ๐-๓๗๒๖-๙๗๘๗ ต่อ ๑๐

ที่ สก ๗๓๑๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด / ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา / นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ได้ให้มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ในแต่ละด้าน ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด และเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งนี้ใช้การสำรวจใน ๕ ภารกิจ ดังนี้

- (๑) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในอันดับที่ ๑ ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ ๙๖.๒๐
- (๒) งานสวัสดิการสังคม อยู่ในอันดับที่ ๒ ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐
- (๓) งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในอันดับที่ ๓ ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๔๐
- (๔) งานสาธารณสุขปโภค อยู่ในอันดับที่ ๔ ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๐๐
- (๕) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม อยู่ในอันดับที่ ๕ ระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๐๐

สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ตามภารกิจทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๕.๖๐ และในการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้


๑. เชิญนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๒. เชิญนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว นอกจากนี้ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน
๓. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
๔. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการงานสาธารณสุขปโภค ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยควรแจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

๒/๕.จัดให้หน่วยงาน...


๕. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคม ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุก เพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
๖. สำหรับสถานการณ์เร่งด่วนในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุก เพื่อควบคุมสถานการณ์ และบรรเทาทุกข์ เยียวยาให้กับประชาชนพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยเฉพาะการตรวจเชิงรุก การให้คำปรึกษา จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)  ผู้ขออนุมัติ
(นางสาวณัฐนันท์ ยายอด)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด
.....
.....

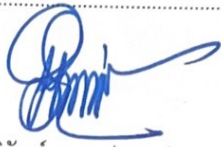
(ลงชื่อ) 
(นายระพีพัฒน์ อู่ตะเภา)
นักพัฒนาชุมชน ชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
.....
.....

(ลงชื่อ) 
(นางสาวนงคันุช เนาวิรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

.....
.....
.....



พันเอก

(นิวัฒน์ หาญประสพ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาใน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย 1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานเร่ร่อนและจัดเก็บรายได้ 4) งานสาธารณสุขโรค และ 5) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 13,823 คน ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีคำนวณจากสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1973) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณ 388.72 ตัวอย่างเพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 12 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในคั้งนี้ จะใช้คั้งนี้ในการประเมินตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ด้าน คั้งนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการที่ทำการประเมินจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรชั้นมาศึกษาโดยสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ภารกิจละ 80 คน เลือกตัวอย่างสำหรับผู้รับบริการในแต่ละด้านใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้คั้งนี้

ผลการศึกษาภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวน 80 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 - 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาราชการกิจงานสวัสดิการสังคม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับราชการกิจงานสวัสดิการสังคม มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการราชการกิจงานสวัสดิการสังคม
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการราชการกิจงานสวัสดิการสังคม
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในราชการกิจงานสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษาราชการกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับราชการกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 -10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการราชการกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการราชการกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในราชการกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

ผลการศึกษาราชการกิจงานสาธารณสุข

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับราชการกิจงานสาธารณสุข มีจำนวน 80 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการราชการกิจงานสาธารณสุข

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานสาธารณูปโภค
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

ผลการศึกษารายงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. โดยมาติดต่อขอรับบริการงานภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่อภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ใน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจงานสวัสดิการสังคม ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ ภารกิจงานสาธารณูปโภค และภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม สามารถนำผลการศึกษากลับมาสรุปได้ ดังนี้

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 รองลงมาภารกิจงานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ภารกิจงานสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ภารกิจงานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และภารกิจงานสาธารณูปโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ ซึ่งผลการสำรวจดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงานคณะกรรมการ

กลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ใน 5 ภารกิจ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60** เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม นอกจากนี้ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2564) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภออรัญประเทศ จังหวัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ภารกิจงานด้านสาธารณสุข (ป้องกันโรคติดต่อ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ตามโครงการชุมชนต้นแบบคัดแยกขยะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ภารกิจงานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/งานสาธารณูปโภค ของกองช่าง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และภารกิจงานด้านอื่น ๆ ตามโครงการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของการประเมินของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการสำรวจ พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม และสอดคล้องกับผลการประเมินของคณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2561) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่หนองไทร อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ใน 4 ภารกิจระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป จะได้คะแนน 10 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. เชิญนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. เชิญนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้ง

เดียว นอกจากนี้ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

3. ควรมีการรณรงค์ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่เข้าใจง่ายมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน เช่น การจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

4. ควรพัฒนาและให้ความสำคัญในการให้บริการงานสาธารณสุขโรค ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย โดยควรแจ้งข่าวการดำเนินงานและผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากประชาชนทุกหมู่บ้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นในอนาคตต่อไป

5. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคม ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุก เพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

6. สำหรับสถานการณ์เร่งด่วนในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 ควรให้บริการเป็นสถานการณ์เร่งด่วนและเชิงรุก เพื่อควบคุมสถานการณ์ และบรรเทาทุกข์ เยียวยาให้กับประชาชนพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยเฉพาะการตรวจเชิงรุก การให้คำปรึกษา จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที