บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส โทร ๐-๓๗๒๔-๗๑๓๗

ที่ สก ๗๕๘๐๑/ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

---

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส ได้ดำเนินการให้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการและพนักงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

บัดนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการสำรวจ ความพึงพอใจใน ๖ ภารกิจของการให้บริการ ประกอบด้วย

<u>จำนวน ๖ ภารกิจ ของการบริการ ประกอบด้วย</u>

๑) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๒) งานด้านการศึกษา
๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔) งานด้านรายได้หรือภาษี
๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
๖) งานด้านสาธารณสุข

โดยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับดังนี้

๑) งานที่ ๑ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ ๙๖.๓๘
๒) งานที่ ๖ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๖.๓๕
๓) งานที่ ๔ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๖.๓๓
๔) งานที่ ๕ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ร้อยละ ๙๖.๓๐
๕) งานที่ ๓ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๖.๒๕
๖) งานที่ ๒ งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๖.๒๐

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๓๐

๓. **สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้าน คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ซึ่งได้แก่ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการ สำรวจ ๕ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่มีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตาม ระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟัง ความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจในการให้บริการพูดจาสุภาพแต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการทางลาดสำหรับผู้พิการสถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัยมีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือ ให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่าย และชัดเจน

๕) ภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของ ประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืนประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล หนองน้ำใส มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๖,๙๕๖ คน ชาย ๓,๕๐๘ คน หญิง ๓,๔๔๘ คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น ๒,๒๓ ครัวเรือนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้

ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าหลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน ๕% เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หมายถึง พอใจ มากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน ๑๐ คะแนน (เต็ม ๑๐ คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ ๕๐ ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจ คุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน ๐ คะแนน (จากเต็ม ๑๐ คะแนน) การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน

๖ ด้าน ได้แก่

(๑) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(๒) งานด้านการศึกษา

(๓) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(๔) งานด้านรายได้หรือภาษี

(๕) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๖) งานด้านสาธารณสุข

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๖ ด้าน คือ

(๑) ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๓๘ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๒) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๒๐ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมาก ที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๓) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๒๕ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๔) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๓๓ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๕) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๐ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

(๖) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมาก ที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า

ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง ๖ ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓๐ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๕.๑ สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า ๑๐ คะแนน

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
๑	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๙๖.๓๘	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๒	ด้านการศึกษา	๙๖.๒๐	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๖.๒๕	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๔	ด้านรายได้หรือภาษี	๙๖.๓๓	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
๕	**ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**	**๙๖.๓๐**	**๑๐**	**พึงพอใจมากที่สุด**
๖	ด้านสาธารณสุข	๙๖.๓๕	๑๐	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		**๙๖.๓๐**	**๑๐**	**พึงพอใจมากที่สุด**

๓.๒ อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) สรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มากที่สุด โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๓๘ หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรและด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมความ พึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับ บริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๗ รองลงมา ความพึงพอใจในด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอย บริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวย ความสะดวกเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ ๙๖.๕ ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ ๙๖.๔ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุม พื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ ๙๖.๒ และความพึง พอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็น อย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะ ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๑ ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่างๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.๒๕๖๖ และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.๒๕๔๕-๒๕๖๖ โดยสถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๗: ๔๑-๔๓, ๑๖๑-๑๖๗) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจาก องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในรอบปี พ.ศ.๒๕๖๖ มีประชาชนร้อยละ ๓๑.๔ ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ และประชาชนกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ๙๓.๘ หมายถึงค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้หากดูสถิติในช่วงราวยี่สิบปีที่ ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๖๖) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการด้านไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.๒๕๖๑ จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลง ในสองปีถัดมา และเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.๒๕๖๔ อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.๒๕๖๖ มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นการบริการด้านอินเทอร์เน็ตชุมชนที่ลดลงเล็กน้อย

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๗: ๔๑-๔๓) สรุปว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจ มากที่สุดใน ห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗ อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔ อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๖ อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕ และอันดับห้า บริการสาธารณสุข และศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๓

ด้านบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่ค่อยพึงพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (๒๕๖๗: ๔๑-๔๓) สรุปว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนพึงพอใจ น้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ ๓๖.๐ อันดับสอง การแก้ไขปัญหายาเสพติด ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๓๘.๓ อันดับสาม การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ ๔๗.๑ อันดับสี่ ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๓.๔ และอันดับห้า การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๖ และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๖๖ บริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด ในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๓๖.๐ อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๔๗.๑ อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๓.๔ อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๖.๖ และ อันดับห้า การบริการด้านการจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๕๙.๘ (สถาบัน พระปกเกล้า, ๒๕๖๗: ๑๖๑-๑๖๕)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบัน พระปกเกล้า (๒๕๖๗: ๔๑-๔๓) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗ อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔ อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อย ละ ๘๑.๖ อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕ และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์ อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๓

กล่าวคือผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง พอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๓๘ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๖.๓๕ หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๖.๓๓ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๖.๓๐ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๖.๒๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) และ ด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๖.๒๐ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ ๑๐ คะแนน) ตามลำดับ

๓.๓ ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิง นโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

๑) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน ได้แก่

(๑) งานด้านบริการกฎหมาย

(๒) งานด้านทะเบียน

(๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสขุาภิบาล

(๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(๖) งานด้านการศึกษา

(๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(๘) งานด้านรายได้หรือภาษี

(๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(๑๐) งานด้านสาธารณสุข

(๑๑) งานด้านอื่น ๆ

๒) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองน้ำใส อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการด้านการศึกษาน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง ๖ ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส แก้ไขปัญหาที่สำคัญ และความคิดเห็นอื่นๆ ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ปรับปรุง/ขุดลอกทางระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตก หนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย

(๒) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้อบต.เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณทางสาธารณะให้มากขึ้น

(๓) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่ม ผู้สูงอายุให้มากขึ้น เช่น การตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้สูงอายุแบบเคลื่อนที่ตามหมู่บ้าน

(๔) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ และกลุ่ม อาชีพให้มากขึ้น

(๕) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านต้องการให้อบต.จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอโดยเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เยาวชนเพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบทอดวัฒนธรรมท้องถิ่น

(๖) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬาให้มีอย่างต่อเนื่อง

(๗) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงสำคัญ เช่น บริเวณทาง แยกต่าง ๆ ในชุมชน และในบริเวณที่ประชาชนอาศัยหนาแน่น

(๘) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มรอบ/ความถี่ในการจัดเก็บขยะ

(๙) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของพนักงานในภาพรวมตลอดจนต้องการให้พนักงานมีจิตบริการสาธารณะ

(๑๐) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจในมาตรฐาน การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใสตลอดจนแสดงความต้องการ ให้พัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้ดีมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวกัญวัฒน์ ชะนะชัย)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางนุชรี พรมทิพย์)
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

(นายปิยวัฒน์ สาโท)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

-ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส

(นายเทียม ทององค์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำใส