

คำนำ

เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ อำเภอสองแคว จังหวัดสระแก้ว เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมุ่งหวังให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นเพื่อให้การประเมินประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารราชการตลอดจนเป็นการตอบสนองต่อการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมโดยยึดประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการรับบริการสาธารณะเป็นหลัก ตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ จึงได้ดำเนินการว่าจ้างให้ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2565 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านการศึกษา 3) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข 5) ภารกิจงานด้านรายได้และภาษี และความพึงพอใจการให้บริการโครงการดีเด่น และโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสระแก้ว ใน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (สวนลูกเล่น) และ โครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีนั้น ด้วยได้รับความกรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากคณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้สนับสนุนข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตลอดจนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ เทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ที่ได้ให้โอกาสพิจารณาคัดเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้เป็นคณะทำงาน คณะผู้วิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้งที่ได้รับความกรุณาไว้วางใจมอบหมายให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการใช้เป็นแนวทางเพื่อวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 7 ภารกิจงาน คือ 1) ภารกิจงานด้านทะเบียน 2) ภารกิจงานด้านการศึกษา 3) ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข 5) ภารกิจงานด้านรายได้และภาษี และความพึงพอใจการให้บริการโครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น) และ โครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ทั้ง 4 ด้าน 7 ภารกิจฯ ละ 55 คน รวม 385 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ แจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ระดับ
ภารกิจงานด้านทะเบียน	4.77	0.44	95.32	7	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านการศึกษา	4.86	0.41	97.24	5	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.89	0.36	97.73	3	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	4.88	0.40	97.67	4	มากที่สุด
ภารกิจงานด้านรายได้และภาษี	4.81	0.46	96.13	6	มากที่สุด
โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น)	4.93	0.28	98.52	1	มากที่สุด
โครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.90	0.36	97.94	2	มากที่สุด
รวม	4.84	0.41	96.82		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังสมบูรณ์ ในภาพรวมของภารกิจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.82 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ชวนลูกเล่น) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.52 รองลงไปเป็นโครงการประเทศไทยไร้ขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.94 ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 97.73 ภารกิจงานด้านสาธารณสุข 97.67 ภารกิจงานด้านการศึกษา 97.24 ภารกิจงานด้านรายได้และภาษี 96.13 และในส่วนภารกิจงานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) การออกสำรวจปัญหาต่างๆ ในชุมชนของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปแก้ไข
ปัญหาได้โดยเร็ว

ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1) การปรับปรุงทางที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมทั้งการปรับปรุงทางสำหรับรถ
การเกษตรเพื่อการสัญจรที่ปลอดภัยเพิ่มขึ้น

2) การเพิ่มและปรับปรุงไฟส่องสว่างรายทางตามหมู่บ้านต่างๆ ที่ชำรุด ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

3) การเพิ่มถังขยะตามแหล่งชุมชนให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งมีประชาชนนอกเขตเทศบาล
นำขยะมาทิ้งเพียง ขอให้เพิ่มถังขยะเพียงพอต่อปริมาณขยะในแต่ละวัน

4) การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามเขตชุมชน เนื่องจากประชาชนอาจมีเหตุจำเป็นต้องขอดูกล้อง
วงจรปิด เพื่อนำไปเป็นหลักฐานทางกฎหมาย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี