



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลสะแก  
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปี 2565

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรสาร 043-721445

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ งานบริการ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) ด้านการศึกษา
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน ในเขตเทศบาลตำบลสะแกได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.30$ ) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.30$ ) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.32$ ) และด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.19$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะแก



### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.22 แสดงว่าบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลสะแกว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95.00 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลสะแก ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสะแกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กีฬาและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการบ้านเมืองที่ดี

โดยสรุป เทศบาลตำบลสะแก มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลสะแก ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

## 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. ถนนตามเส้นทางเทศบาลตำบลสะแก หลายสายชำรุด ควรมีงบประมาณซ่อมแซมปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้ยาวนาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่
3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง
4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่เทศบาลตำบลสะแก และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

### 2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลสะแก มีการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในเทศบาลตำบลสะแก กลุ่มผู้สูงอายุ และส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ภายในเทศบาลตำบลสะแกและมีการส่งเสริมอบรมการทำขนมไทยในการสร้างรายได้ให้ประชาชนภายในหมู่บ้านเทศบาลตำบลสะแก

### 2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลสะแก เพิ่มปริมาณของเล่น ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาสอนเด็กๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆให้เด็กๆมีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นๆไป และควรมีรถรับ-ส่งนักเรียนประจำทุกหมู่บ้านทุกโรงเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกๆศูนย์ฯ

### 2.4 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลสะแก จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสะแก และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการออกเก็บภาษีภายในเทศบาลตำบลสะแก และหมู่บ้านเทศบาลตำบลสะแก

### 2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะแห้ง ขยะเปียก หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้านภายในเทศบาลตำบลสะแก

## 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านเทศบาลตำบลสะแก ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลตำบลรับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะแก ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง ความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว