

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี ๒๕๖๑

นำเสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ
อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี



จัดทำโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.07 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
3. ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย
4. ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการค่ายเยาวชนสานสัมพันธ์ร่วมฝ่าฟันยาเสพติด
2. โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ คสล.และก่อสร้างท่อระบายน้ำ คสล. พร้อมบ่อพักคสล.

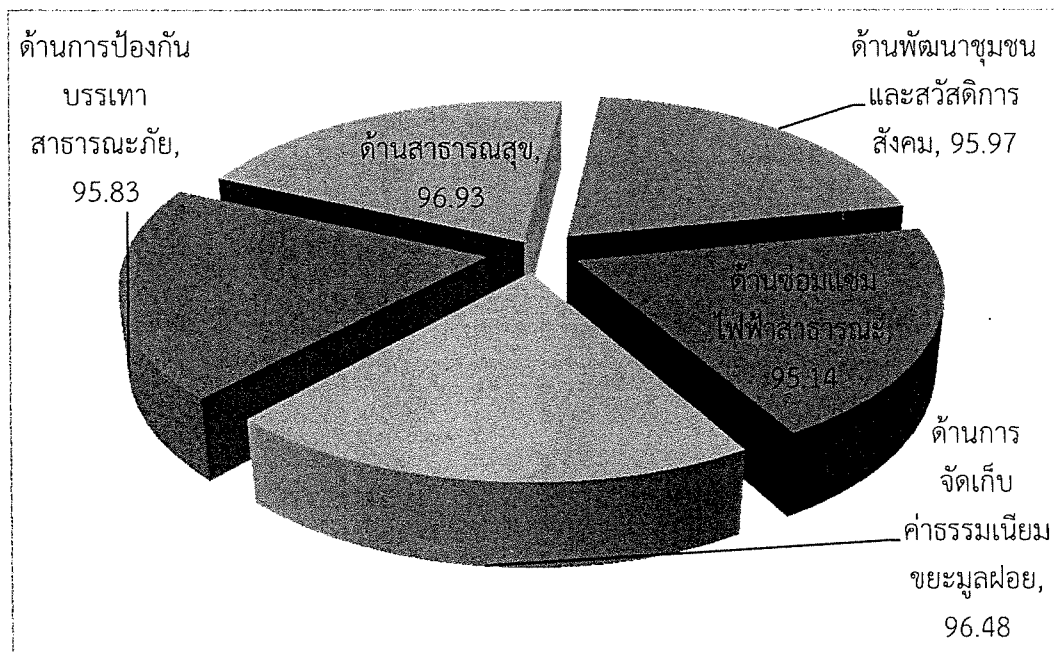
บริเวณตลาดบึงเจริญ หมู่ที่ 4

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.97	4.80	0.56	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	95.14	4.76	0.59	มากที่สุด	5
3. ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย	96.48	4.82	0.49	มากที่สุด	2
4. ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.83	4.79	0.55	มากที่สุด	4
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข	96.93	4.85	0.48	มากที่สุด	1
รวม	96.07	4.80	0.53	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ในภารกิจงานด้านต่างๆ



สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.93 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.48$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.48 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.49$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.97 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.56$) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.14 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$)

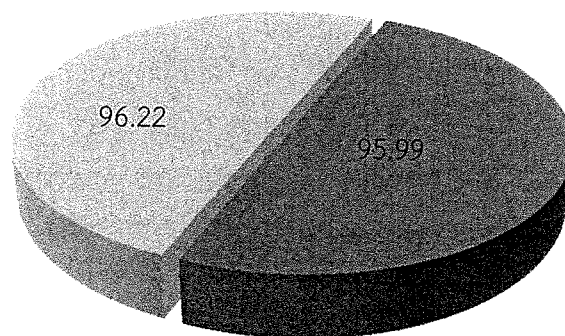
ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปลผล	ลำดับ
1. โครงการค่ายเยาวชนสถานสัมพันธร่วมฝ่าฟันยาเสพติด	95.99	4.80	0.55	มากที่สุด	2
2. โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ คสล.และก่อสร้างท่อระบายน้ำ คสล. พร้อมบ่อพักคสล. บริเวณตลาดปึงเจริญ หมู่ที่ 4	96.22	4.81	0.52	มากที่สุด	1
รวม	96.10	4.81	0.54	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี

■ โครงการค่ายเยาวชนสถานสัมพันธร่วมฝ่าฟันยาเสพติด

● โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ คสล.และก่อสร้างท่อระบายน้ำ คสล. พร้อมบ่อพักคสล. บริเวณตลาดปึงเจริญ หมู่ที่ ๔



5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

2. การกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

3. การกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

5. การกิจด้านสาธารณสุข

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรมีการปรับปรุงถนนบางเขตพื้นที่ ที่ยังไม่สะดวกหรือซ่อมแซมถนนที่ชำรุด
- ควรมีมาตรการป้องกันปัญหาการลักทรัพย์ในบริเวณชุมชน
- ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านการประกอบอาชีพเสริม
- ควรมีมาตรการแก้ไขปัญหาเส้นทางการจราจรในบางหมู่บ้าน
- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการ ดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น