

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหาร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี
ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560

นำเสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ
อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.61$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 พบว่า โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในโรงเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.02 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.70$) และเนื่องจากประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวสวรรคต ลงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ.2559 ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2559 ขอความร่วมมือทุกภาคส่วนงดจัดงานมหรสพ และงานรื่นเริงต่างๆ ภายใน 1 เดือน องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ จึงไม่สามารถดำเนิน โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควายประจำตำบลเกษตรสุวรรณตามที่ได้กำหนดไว้

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
2. ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในโรงเรียน
2. โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควายประจำตำบลเกษตรสุวรรณ

โดยการประเมินภารกิจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงาน ของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2560

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็น อันดับแรกคือ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.04 ($\bar{X}=4.85$, S.D.=0.52) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.57) อันดับที่สาม คือ ภารกิจ ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.18 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.59) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.84 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.63) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้าน สาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.74) (ดูจากตาราง)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างใน ภาพรวมที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ด้านรายได้หรือภาษี	97.04	4.85	0.52	มากที่สุด	1
2. ด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.84	4.79	0.63	มากที่สุด	4
3. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	96.18	4.81	0.59	มากที่สุด	3
4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.38	4.82	0.57	มากที่สุด	2
5. ด้านสาธารณสุข	95.12	4.76	0.74	มากที่สุด	5
รวม	96.11	4.81	0.61	มากที่สุด	



สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 พบว่า โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะในโรงเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.02 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.70$) และเนื่องจากประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวสวรรคต ลงวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ.2559 ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2559 ขอความร่วมมือทุกภาคส่วนงดจัดงานมหรสพและงานรื่นเริงต่างๆ ภายใน 1 เดือน องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ จึงไม่สามารถดำเนินโครงการจัดงานประเพณีวิ่งควายประจำตำบลเกษตรสุวรรณตามที่ได้กำหนดไว้ (ดูจากตาราง)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการส่งเสริมการคัดแยกขยะ ในโรงเรียน	95.02	4.75	0.70	มากที่สุด	-
2. โครงการจัดงานประเพณีวิ่งควายประจำ ตำบลเกษตรสุวรรณ	-	-	-	-	-
รวม	95.02	4.75	0.70	มากที่สุด	

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่นั่งเพียงพอต่อประชาชนผู้มารับบริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีการให้บริการที่เป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับการบริการแต่ละประเภทในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การเดินทางมาขอรับบริการสะดวก มีการติดตามผลการดำเนินการให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาขอรับบริการ โครงการที่ให้บริการสร้างประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมาก

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการดูแลบางพื้นที่ของสถานที่ท่องเที่ยว เรื่องความปลอดภัย
- ควรมีการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหารถติด
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรมีการปรับปรุงถนนบางเขตพื้นที่ ที่ยังไม่สะดวกหรือซ่อมแซมถนนที่ชำรุด
- ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพการป้องกันโรคต่างๆ

ในชุมชนเพิ่มมากขึ้น

- ควรร่วมมือกับชุมชนเพื่อแก้ปัญหาขยะบริเวณที่อยู่อาศัยของตนเองโดยรอบ
- ควรมีการเพิ่มจำนวนถังรองรับขยะมูลฝอยตามครัวเรือน
- ควรมีไฟฟ้าสาธารณะที่ติดตั้งตามแยกต่างๆตรอกซอยบริเวณที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น

ตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการ ดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น