

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีช่อง
อำเภอเมืองสรงแก้ว จังหวัดสรงแก้ว

จัดทำโดย

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสรงแก้ว

พ.ศ. 2564

คำนำ

ตามท้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีช่อง อำเภอเมืองสรงธรรม จังหวัดศรีสะแก้ว ว่าจ้างให้ คณะ วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีช่อง ประจำปีงบประมาณ 2564 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านโยธา
2. ภารกิจด้านการศึกษา
3. ภารกิจด้านรายได้ หรือภาษี
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
5. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาวะ

การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และ การให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย คณะทำงานขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีช่อง ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติและ ซาบซึ้ง ที่ได้กรุณาวิ้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบล โคกปีช่อง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการ พิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ต่อหนแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกปีช่อง และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกปีช่อง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลโคลกปีช่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับการบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลโคลกปีช่อง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านโยธา 2) ภารกิจด้านการศึกษา 3) ภารกิจด้านรายได้ หรือภาษี 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลโคลกปีช่อง ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจฯ ละ 78 คน รวม 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านโยธา	4.60	0.59	91.97	5	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านการศึกษา	4.73	0.53	94.53	2	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านรายได้ หรือภาษี	4.69	0.66	93.81	3	มากที่สุด
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.79	0.59	95.75	1	มากที่สุด
5. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.63	0.71	92.53	4	มากที่สุด
รวม	4.69	0.62	93.72		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลโคลกปีช่อง ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.72 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.75 รองลงมาเป็นภารกิจด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.53 ภารกิจด้านรายได้ หรือภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.81 ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.53 และภารกิจด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.97 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

- 1) การเพิ่มการบริการให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง อาทิ ในชุมชนต่างๆ ในซอยเล็กๆ

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) การออกสำรวจปัญหาต่างๆ ในชุมชนของเจ้าหน้าที่ เพื่อรับทราบปัญหาและนำไปแก้ไขปัญหาได้โดยเร็ว

ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงทางเข้าออกทุกหมู่บ้านที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ เพื่อการสัญจรที่สะดวกและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

- 2) การปรับปรุงแก้ไขไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางที่ชำรุด และติดตั้งเพิ่มเติมในบางจุดของหมู่บ้านเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ อาทิ หมู่ที่ 6-9

- 3) การปรับปรุงการจ่ายน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำไม่เหลือในคลัง และมีกลิ่นเหม็น ในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ

- 4) การสร้าง (ท่อน้ำลาดหน้าบ้าน) และซ่อมแซมหรือลอกเศษวัสดุในท่อระบายน้ำข้างทางให้สามารถระบายน้ำได้ดี

- 5) การจัดการถังขยะมูลฝอย ควรมีฝาปิดมิดชิด เพื่อป้องกันสัตว์ต่างๆ และไม่ให้เกิดกลิ่นเหม็น และเพิ่มถังขยะมูลฝอยบางจุด

- 6) การตัดแต่งกิ่งไม้ที่ใกล้สายไฟ อาทิ หมู่ที่ 19

- 7) การเพิ่มลูกกระนาดตามถนนในเขตหมู่บ้าน เพื่อลดการสัญจรของยานพาหนะด้วยความเร็วและทำให้สามารถลดการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนได้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) การประสานงานการแก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นของพาร์มสกูร เนื่องจากส่งกลิ่นรบกวนประชาชนและมีแมลงวันชุกชุม สร้างความเดือดร้อนและความรำคาญในการพักอาศัยและประกอบอาชีพทำกินเป็นอย่างมาก

- 2) การออกหน่วยเคลื่อนที่การตรวจหาเชื้อโรคโควิด 19 ให้กับประชาชนในพื้นที่