

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก
อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว



วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก

“เป็นตำบลน่าอยู่ ควบคู่คุณภาพชีวิตที่ดี
มีชุมชนเข้มแข็ง แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์”



จัดทำโดย
คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ ของการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านสาธารณสุข

ใน 4 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ทั้ง 5 ด้าน ภารกิจละ 80 คน รวม 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	.456	96.40	3	มากที่สุด
2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.77	.437	95.40	5	มากที่สุด
3) งานด้านการศึกษา	4.79	.487	95.80	4	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	.464	96.80	1	มากที่สุด
5) งานด้านสาธารณสุข	4.83	.445	96.60	2	มากที่สุด
รวม	4.81	.490	96.20		มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 ภารกิจงานด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 และภารกิจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะ ได้แก่

1. เชิงนโยบาย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรมีนโยบายกำกับให้บุคลากรบริการอย่างตรงเวลา และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. เชิงปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว นอกจากนี้ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ควรให้บริการมีการณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้กับทุกภาคส่วนให้กับประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก เพื่อรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะส่วนรวม โดยขอความร่วมมือ ในการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง โดยห้ามมิให้มีการทิ้ง เท สิ่งปฏิกูลและมูลฝอยลงในที่หรือทางสาธารณะ รวมถึงการปลูก ดูแล และบำรุงรักษาต้นไม้ในที่สาธารณะร่วมกัน

4. แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก ควรต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยกควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุด อีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระบบออนไลน์ผ่านทางเฟซบุ๊ก หรือไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดเสวนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร หรือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

5. จัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการเหล่านั้นได้อย่างทันที่