

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ว่าจ้างให้ คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ประจำปีงบประมาณ 2564 ใน 5 ภารกิจ ได้แก่

1. ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน)
2. ภารกิจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ)

การดำเนินโครงการประสบความสำเร็จลงได้ด้วยดี เป็นผลมาจากการได้รับความร่วมมือ และการให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย คณะทำงานขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ที่ได้ให้โอกาสเลือกทีมงานวิจัยชุดนี้ คณะทำงานรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้ง ที่ได้กรุณาไว้วางใจมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ คณะทำงานขอขอบคุณประชาชนในเขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้ประกอบการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง และเป็นการเพิ่มคุณภาพและลดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไทรทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน) 2) ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี 4) ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ) ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ทั้ง 4 ด้าน 5 ภารกิจๆ ละ 72 คน รวม 360 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1. ภารกิจด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน)	4.80	0.67	96.10	1	มากที่สุด
2. ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	0.72	94.69	3	มากที่สุด
3. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	4.69	0.71	93.79	5	มากที่สุด
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.70	95.48	2	มากที่สุด
5. ภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ)	4.73	0.70	94.69	4	มากที่สุด
รวม	4.75	0.70	94.94		มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรทอง ในภาพรวมของภารกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.94 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจด้านการให้บริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 รองลงไปเป็นภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.48 ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจด้านสาธารณสุข (โรคติดต่อ) มีค่าความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.69 และในส่วนภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.79 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ**ข้อเสนอแนะต่อขั้นตอนการให้บริการ**

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อช่องทางการให้บริการ

ไม่มี

ข้อเสนอแนะต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) การบริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนด้วยความเอาใจใส่ประชาชนให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การปรับปรุงทางที่มีสภาพชำรุด ให้มีสภาพใช้งานได้ปกติ อาทิ ซอยจินตหรา ซอยหลัง

โรงเรียน

- 2) การแก้ไขระบบเสียงตามสาย บางจุดไม่ได้ยินเสียง บางจุดเสียงดังมากเกินไป บางจุดเสียง

เบาเกินไป บางจุดเสียใช้การไม่ได้

- 3) การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา เนื่องจากน้ำมีสีขุ่นในบางเวลา ให้ใช้การได้ปกติ

- 4) การทำท่อระบายน้ำบางจุดในหมู่บ้าน เพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมขัง

- 5) การจัดการถังขยะมูลฝอย โดยเพิ่มถังขยะมูลฝอยตามหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มี