



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง โทร.๐-๓๘๒๑-๘๘๐๑

ที่ ขบ ๗๓๖๐๑/๕๗๕

วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของ อบต.หนองเสือช้าง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง ได้ทำบันทึกตกลงจ้าง เลขที่ ๕๒/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ว่าจ้างให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้จัดทำการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้างในการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น

บัดนี้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดส่งรายงานการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้างในการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ ฉบับสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ สำนักปลัด อบต.หนองเสือช้าง จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชน ในภารกิจ ๕ ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. ภารกิจด้านการส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ ได้คะแนนร้อยละ ๙๖.๙๐
 ๒. ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนร้อยละ ๙๖.๙๐
 ๓. ภารกิจด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น ได้คะแนนร้อยละ ๙๖.๒๑
 ๔. ภารกิจด้านการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย ได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๙๙
 ๕. ภารกิจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคเอดส์ ได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๙๕
- รวม ๕ ภารกิจ จำนวน ๔๘๑.๙๕ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๓๙

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

-โครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลไม้ ได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๙๙

โครงการดีเด่น

-โครงการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ได้คะแนนร้อยละ ๙๖.๖๕

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

๑.งานด้านส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการช่องทางการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน

๒.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

๓.งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

/-๔. งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย...

๔.งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

๕.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคเอดส์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และมีช่องทางการติดต่อ ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- การหามาตรการดูแลเรื่องฝุ่นและมลภาวะ
- การเพิ่มความถี่ในการจัดการขยะให้มากขึ้น
- การเตรียมอุปกรณ์และกำลังคนในเรื่องขยะมูลฝอยเพิ่ม เพื่อรองรับการขยายตัวของคนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมดสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวณัฐชิกานต์ พรมน้อย)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

- 



(นายไพบูลย์ เลิศภัทรนิติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

- 



(นายไพโรจน์ กังวลกิจ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง

วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**คณะเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2566 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 96.39 ($\bar{X}=4.81$, S.D.=0.51) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2566 พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.32 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.51)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2566 จากการวิเคราะห์แบบสอบถามจำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมิน 5 งานดังนี้

1. งานด้านส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
4. งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
5. งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคเอดส์

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการได้แก่

1. โครงการฝึกอบรมอาชีพการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลไม้
2. โครงการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2566

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม
ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1.งานด้านส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ	96.90	4.84	0.48	มากที่สุด	1
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.90	4.84	0.48	มากที่สุด	1
3. งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น	96.21	4.83	0.50	มากที่สุด	2
4. งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย	95.99	4.76	0.56	มากที่สุด	3
5. งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคเอดส์	95.95	4.78	0.56	มากที่สุด	4
รวม	96.39	4.81	0.51	มากที่สุด	

สรุปผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ งานด้านส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}$ =4.84, S.D.= 0.48) และ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}$ =4.84, S.D.= 0.48) อันดับที่สอง คือ งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.21 ($\bar{X}$ =4.83, S.D.= 0.50) อันดับที่สาม คือ งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.99 ($\bar{X}$ =4.76, S.D.= 0.56) อันดับสุดท้าย คือ งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคเอดส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}$ =4.78, S.D.= 0.56)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการฝึกอบรมอาชีพการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลไม้	95.99	4.76	0.57	มากที่สุด	2
2. โครงการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น	96.65	4.84	0.48	มากที่สุด	1
รวม	96.32	4.80	0.53	มากที่สุด	

สรุปผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือโครงการป้องกันและเฝ้าระวังปัญหาการตั้งครุฑในวัยรุ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.47) และรองลงมาอันดับที่สอง โครงการฝึกอบรมอาชีพการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากผลไม้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1.งานด้านส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านช่องทางการให้บริการช่องทางการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจน

2.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

3.งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

4.งานด้านกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

5.งานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและโรคเอดส์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน และมีช่องทางการติดต่อ ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- การหามาตรการดูแลเรื่องฝุ่นและมลภาวะ
- การเพิ่มความถี่ในการจัดการขยะให้มากขึ้น
- การเตรียมอุปกรณ์และกำลังคนในเรื่องขยะมูลฝอยเพิ่ม เพื่อรองรับการขยายตัวของคนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือช้าง อำเภอหนองใหญ่ จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น