



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย
จังหวัดระยอง ประจำปี 2558

โดย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2558

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ในภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ได้แก่ ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการจัดเก็บขยะ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการรับชำระภาษี รวมทั้งศึกษาการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากประชาชนตามทะเบียนราษฎรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง จำนวน 378 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านต่างๆ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจต่างๆ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ งานการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ภารกิจ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานการให้บริการด้านการรับชำระภาษี และงานการให้บริการงานการให้บริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน และภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ พบว่า ในภาพรวมของการบริการประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 93.93 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 94.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 92.1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.0
งานการให้บริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 90.0
งานการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 90.0

งานการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 91.3

งานการให้บริการด้านการป้องกันและ

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 100

บรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0

งานการให้บริการด้านการรับชำระภาษี



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง
เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
ประจำปีงบประมาณ 2559

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยองและทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จำนวน 400 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS พบว่า

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

การให้บริการด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าร้อยละ ของ คะแนน	การ แปลผล	ลำดับ ที่
1. งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
2. งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี	4.81	0.66	96.2	พอใจมากที่สุด	3
3. งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	4
4. งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส)	4.82	0.59	96.4	พอใจมากที่สุด	1
5.งานด้านโครงการพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า)	4.77	0.59	95.4	พอใจมากที่สุด	5
ภาพรวม	4.80	0.57	96.0	พอใจมากที่สุด	

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ งานด้านการให้บริการรับชำระภาษี งานด้านการให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านสวัสดิการชุมชน (ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส) งานด้านโครงการพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า) โดยมหาวิทยาลัยเกษม

บันทึกได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้
ร้อยละ 96.4 ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 96.4 และร้อยละ 95.4

$$\text{คำนวณ} = \frac{480.4}{5}$$

$$= 96.0$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร อำเภอ
บ้านค่าย จังหวัดระยอง ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80
(ร้อยละ 96.0) แต่ยังมีงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรที่ยังต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น

ดังนั้นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานและสร้างความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางบุตร จึงจำเป็นต้องพัฒนางานที่มีระดับคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นให้ดีกว่าในปัจจุบัน