

รายงานฉบับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ร่วมกับ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

หนังสือรับรองผลคะแนนการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินทราย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ	คะแนนความ พึงพอใจ
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย	4.99	.02	พอใจ	7 (99.80)
งานบริการด้านสาธารณสุข	4.94	.23	พอใจ	7 (98.80)
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	5.00	.00	พอใจ	7 (100.00)
งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	5.00	.00	พอใจ	7 (100.00)
ความพึงพอใจของประชาชนในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เนินทราย	4.98	.06	พอใจ	7 (99.60)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ได้คะแนนการให้บริการ 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน



(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

(หัวหน้าโครงการวิจัยฯ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายงานฉบับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

อำเภอเมือง จังหวัดตราด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อกระจายอำนาจทางการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองหรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย มีการดำเนินการโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนในระดับตำบลได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ตั้งอยู่เลขที่ 181 หมู่ที่ 3 ตำบลเนินทราย อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อำเภอต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลห้วยแร้งและตำบลท่ากุ่ม

ทิศใต้ ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลท่าพริกและตำบลท่ากุ่ม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับแม่น้ำตราดและตำบลห้วยแร้ง

พื้นที่ของตำบลทั้งหมด ประมาณ 50,571 ไร่

พื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ประมาณ 41,551 ไร่

มีพื้นที่ 54 ตารางกิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบและเป็นเนินบางส่วน เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การทำสวนผลไม้ ยางพารา และสับปะรด

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดตราด มีอากาศไม่ร้อนจัด หรือหนาวจนเกินไป แต่มีฝนตกชุกมาก เพราะมีพื้นที่ติดทะเลและมีภูเขาโอบล้อม จึงทำให้ได้รับอิทธิพลของลมมรสุม แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

ฤดูหนาว เป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ ช่วงเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อากาศไม่หนาวมากนัก อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส

ฤดูร้อน ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ยไม่เกิน 34 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เกิดจากอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลอ่าวไทย ในช่วงเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม ของทุกปี ทำให้มีฝนตกชุกในเกือบทุกพื้นที่ โดยเฉลี่ยจะมีปริมาณน้ำฝน 4,000 - 5,000 มม. ต่อปี เป็นเมือง ฝนแปดแดดสี่ มีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในประเทศรองจากจังหวัดระนอง

1.4 ลักษณะของดิน

คุณภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินจืด ดินเค็ม และดินปนทราย

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำน้ำ, ลำห้วย 10 สาย และบึง, หนองและอื่นๆ 6 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 7 แห่ง, บ่อน้ำตื้น 1 แห่ง, บ่อโยก 27 แห่ง, สระเก็บน้ำ 14 แห่ง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลเนินทราย มีจำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านแหลมยาง

นายอนันต์	เจริญฤทธิ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชวลิต	ปลืมนาวิน	เป็นรองนายก อบต.
นายสำราญ	ถึงรัตน์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายบุญเกิด	งาเจือ	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 2 บ้านแหลมข่อย

นางรัชณี	เอิบพบ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวิวรรณ	เทพสัมฤทธิ์พร	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายบดินทร์	พรหมณรงค์	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 3 บ้านไร่ป่า

นางสาวจุไรรัตน์	ชำปฎิ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายประเวช	แสนสวัสดิ์	เป็นประธานสภา อบต.
นายพิชัย	ชอบรส	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 4 บ้านโพรงตะเเม่

นายสมบุรณ์	แพทย์นุสนธิ์	กำนันตำบลเนินทราย
นายไพโรจน์	ตะติขรา	เลขานุการ นายก อบต.
นายณัฐวุฒิ	สุนันติ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายสมชาย	พันธุ์พิริยะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 5 บ้านหนองบ้าน

นางปรีดา	วรรณรัตน์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายวรพงษ์	วรรณรัตน์	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นายสมบัติ	จำณะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 6 บ้านหนองนกเอี้ยง

นายบัณฑิต	สงวนหงษ์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชุมพล	ยี่หวา	เป็นรองนายก อบต.
นายสมพงษ์	สงวนหงษ์	เป็นสมาชิกสภา อบต.

หมู่ที่ 8 บ้านสระด่าง

นายสุณีย์	เลียดประถม	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายศักดิ์สิทธิ์	ฉายแสง	เป็นนายก อบต.
นายประเสริฐ	เนียมทอง	เป็นสมาชิกสภา อบต.
นางธาราลักษณ์	ฉายแสง	เป็นรองประธานสภา อบต.

หมู่ที่ 9 บ้านเนินดินแดง

นายฤชา	ธีระเจริญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
นายชาญ	สีสด	เป็นสมาชิกสภา อบต.

2.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 8 หมู่บ้าน

3. ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 4,994 คน แยกเป็นชาย 2,400 คน เป็นหญิง 2,594 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,891 ครัวเรือน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2561)

4. สภาพทางสังคม**4.1 การศึกษา**

- โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านไร่ป่า และโรงเรียนบ้านโพรงตะเฒ่า
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง คือ โรงเรียนเนินทรายวิทยาคม

4.2 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

- สถานีตำรวจ / ป้อมตำรวจ 1 แห่ง

4.4 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ได้ส่งเสริมกิจกรรมสังคมสงเคราะห์กับประชาชนในกลุ่มต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้ ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 794 ราย ผู้พิการที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 71 ราย และผู้ป่วยเอดส์ที่รับเบี้ยยังชีพฯ จำนวน 4 ราย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางหลวงแผ่นดินสายแหลมหม้อ-ด่านชุมพล หมายเลข 3157

5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตราด

5.3 การประปา

- หมู่บ้านที่ใช้ประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2 และ 5
- หมู่บ้านที่ใช้ประปาหมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 3, 4, 6, 8 และ 9

5.4 โทรศัพท์

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

6. ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ด้านการเกษตรกรรมในตำบลเนินทราย มีพื้นที่ทางเกษตรจำนวนมาก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การปลูกข้าว มังคุด ทุเรียน สับปะรด ยางพารา มังคุด เป็นผลไม้เศรษฐกิจของตำบลเนินทราย จากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นแหล่งที่ปลูกมังคุดเนื่อง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

- จำนวนพื้นที่ในเขต อบต. เดิมทั้งหมู่บ้าน 4 หมู่
- จำนวนพื้นที่ในเขต อบต. เดิมบางส่วน 4 หมู่

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ด้านการเกษตรกรรมในตำบลเนินทราย มีพื้นที่ทางเกษตรจำนวนมาก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การปลูกข้าว มังคุด ทุเรียน สับปะรด ยางพารา

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ฝาย 7 แห่ง บ่อน้ำตื้น 1 แห่ง บ่อโยก 27 แห่ง สระเก็บน้ำ 14 แห่ง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ฝาย, บ่อน้ำตื้น, บ่อโยก, สระเก็บน้ำ, ประปาหมู่บ้าน และการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดตราด

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

- วัดในตำบลเนินทรายมี 2 แห่ง ได้แก่ วัดธรรมามิข (ไร่ป่า) และวัดเนินทราย
- ศาลเจ้า 1 แห่ง ได้แก่ ศาลเจ้าแม่กวนอิม
- ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ดังนี้

1. ประเพณีสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ
2. ประเพณีลอยกระทง
3. ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ วันแรม 11 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

มีการใช้ประโยชน์จากสมุนไพรชนิดต่างๆ และข้อมูลปราชญ์ชาวบ้าน

- ปราชญ์ท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลเนินทราย คือ นายช่วง แนวพะนา
- สมุนไพรในพื้นที่ตำบลเนินทราย ได้แก่ ฟ้าทะลายโจร, พริกไทย, สะเดา, ชะพลู และขมิ้น

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 10 สาย
- บึง, หนองและอื่นๆ 6 แห่ง

9.2 ป่าไม้

จังหวัดตราดมีพื้นที่ป่าไม้รวมทั้งสิ้น 609,571 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 34 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด สภาพป่าไม้เป็นป่าดงดิบและป่าเบญจพรรณ พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ยางพารา ขุมแพรง กระบาก พนองและป่าขานเลน ป่าชายเลน ในตำบลเนินทราย ได้แก่ ป่าท้องอ่าว

10. อื่นๆ

10.1 จำนวนบุคลากร จำนวน 19 คน (ณ เดือนมิถุนายน 2561)

บุคลากรสำนักปลัด จำนวน 10 คน

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. นายอิทธิ หอยสังข์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย |
| 2. นางสาวเพ็ญโสภณ ยะภักดี | หัวหน้าสำนักปลัด |
| 3. นายโอวาท สุขหลาย | นิติกรชำนาญการ |
| 4. นายจร อำอุทก | นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ |

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 5. นางสาวกัญญา พันธุ์ภักดี | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| 6. นางสาวกาญจนา เพ่งจินดา | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 7. นางสาวอมรรัตน์ เลียดประถม | ผู้ดูแลเด็ก (ทักษะ) |
| 8. นางสาวจิราภา ชาวไชย | ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก |
| 9. นายสรพล ยี่หวา | พนักงานขับรถยนต์ |
| 10. นางสาวลักขณา แร่งหาญ | คนงานทั่วไป |

บุคลากรกองคลัง จำนวน 5 คน

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 1. นางวันทนา สาทลาลัย | ผู้อำนวยการกองคลัง |
| 2. นางสาวสมจิตต์ กสิฤกษ์ | นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวศิวาลัย ศรีจันทร์ | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| 4. นางสาวสุกัญญา ชาวไชย | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ |
| 5. นางจันจิรา มาตรไทร | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |

บุคลากรกองช่าง จำนวน 4 คน

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. นายเรืองฤทธิ์ หรีคนอง | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. นายมงคล เหล็กเพชร | นายช่างโยธาชำนาญงาน |
| 3. นายอนุพงศ์ พันธุ์พานิช | พนักงานขับรถยนต์ |
| 4. นายสุนิต ทองมาก | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประปา |

ในการนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในประเด็นงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข เพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทรายในงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีขอบเขตการศึกษา 3 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ด้านประชากร ศึกษาเฉพาะประชาชนของตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชน

2. ด้านเนื้อหา ได้ศึกษาใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุข

3. ด้านเวลา ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2561

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ในงานให้บริการเกี่ยวกับ งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านสาธารณสุขในเรื่อง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อสามารถนำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน เมื่อจำแนกตามด้าน ๆ ของการให้บริการ พบว่า

งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคล ในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า ในการมาใช้บริการเฉพาะต่อปีมากกว่ามาใช้บริการต่อเดือน มาใช้บริการในเวลา 12.01 – 14.00 น. เป็นส่วนใหญ่ เพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าชาย ผู้ที่มีอายุ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการมากที่สุด โดยมีสถานภาพสมรส มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีการศึกษาที่ปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาทมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และปัจจุบันอาศัยอยู่เขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดทั้งหมด

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงาน

บริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคล พบว่า ใช้บริการต่อปีมากกว่าใช้บริการต่อเดือน มาใช้บริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. มากที่สุด หญิงที่มาใช้บริการมากกว่าชาย ผู้ที่มีตั้งแต่อายุ 61 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการมากที่สุด มีสถานภาพสมรสมาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียนที่มาใช้บริการ มากที่สุด มีอาชีพรับจ้างทั่วไปที่มาใช้บริการมากกว่าอาชีพอื่นๆ เป็นผู้มียาได้ 10,000 บาทลงมาเป็นส่วนมาก และปัจจุบันอาศัยอยู่เขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดทั้งหมด

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 2

งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคล ในงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ในการมาใช้บริการต่อปีทั้งหมด มาใช้บริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. เป็นส่วนมากชายที่มาใช้บริการมากกว่าหญิง ผู้ที่มีตั้งแต่ 40 ปีลงมาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสมาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรีที่มาใช้บริการมากที่สุด อาชีพรับจ้างทั่วไป มากกว่าอาชีพอื่นๆ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปที่มาใช้บริการเป็นส่วนมาก และปัจจุบันอาศัยอยู่เขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดทั้งหมด

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติและความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

งานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นส่วนบุคคล พบว่า ใช้บริการต่อปีมากกว่าใช้บริการต่อเดือน มาใช้บริการในเวลา 8.30 – 10.00 น.มากที่สุด ชาย และหญิงที่มาใช้บริการมีสัดส่วนที่เท่ากันที่มาใช้บริการ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการมากที่สุด มีสถานภาพสมรสมาใช้บริการส่วนใหญ่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าที่มาใช้บริการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจที่มาใช้บริการทั้งหมด เป็นผู้ที่มียรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทลงมาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ และปัจจุบันอาศัยอยู่เขตอำเภอเมือง จังหวัดตราดทั้งหมด

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตาม ตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ เมื่อจำแนกตามประเด็นของการให้บริการ ได้ดังนี้

สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นอันดับที่ 1

อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐของมิลเลท (Millett, 1954, p.397 อ้างถึงใน ชรินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน แล้วมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการบริการ sense of service หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ รวมทั้งสร้างความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ (ชานินทร์ สว่างสุวรรณ, 2541, หน้า 2) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต (2560). ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน มีสอดคล้องกับผลงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรัง (2560). ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคันทรัง อำเภอเมือง จังหวัดตราด” พบว่า พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน มีสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเทศบาลตำบลเกาะช้าง (2558). ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะช้าง อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะช้าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน และมีสอดคล้องกับผลงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2558). ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด” พบว่า โดยภาพรวมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยให้ความสำคัญของการให้บริการเป็นคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 7 คะแนน

ข้อเสนอแนะ

ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามมีข้อเสนอ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ควรมีนโยบายในการให้บริการ ดังนี้

ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของการให้บริการที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ได้มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชน ได้รับทราบตลอด

ในด้านบุคลากรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จากการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม มีข้อเสนอต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ควรมีการปรับปรุงในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อได้ง่ายๆและชัดเจน

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ควรมีความใส่ใจในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

ในด้านอาคารสถานที่ ควรมีการจัดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

จากข้อเสนอแนะจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย ที่ให้บริการแก่ประชาชนอย่างประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นการบริการเพื่อประชาชนได้อย่างครบวงจร ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปก็ควรจะเป็นการศึกษาถึงการเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะผู้วิจัยโครงการสำรวจฯ

1. ดร.ลือชัย วงษ์ทอง

2. ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร

หน้าโครงการฯ

นักวิจัย