

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์มอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

25 สิงหาคม 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.56 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.35 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.47 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.56 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.41 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเท่ากับ 4.46 ± 0.43 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.43 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.40 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการและเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 ด้านบริการโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.20 ด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 และด้าน

ช
ลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการและเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง
4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 89.05

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ขอประชาชนผู้รับบริการที่ตอบ
แบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ควรเข้าถึงชุมชนและ
ช่วยเหลือประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่
2. ควรสำรวจข้อมูลผู้ที่ประสบปัญหาได้ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหากับ
ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.56 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.35 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.47 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.56 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.41 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเท่ากับ 4.46 ± 0.43 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.43 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.46 ± 0.51 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.45 ± 0.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.44 ± 0.40 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการและเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับ 4.45 ± 0.41 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 ด้านบริการโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.20 ด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 และด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการและเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 89.05

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบ

ตามเกณฑ์ ประกอบด้วย

1. ในช่วงการระบาดของโรค COVID-19 องค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิ่งของควรเข้าถึงชุมชนและช่วยเหลือประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่
2. ควรสำรวจข้อมูลผู้ที่ประสบปัญหาให้ครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อที่จะได้แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ