

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์มอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

6 สิงหาคม 2565

บทที่ 1

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.50 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.53 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.61 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.68 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.52 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ขออนุญาตก่อสร้าง ถนน ไฟฟ้า ธนาคารน้ำใต้ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.61 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.55 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ขออนุญาตก่อสร้าง ถนน ไฟฟ้า ธนาคารน้ำใต้ดิน) มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.57 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.55 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.69 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.68 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.59 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ด้านจัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการและเด็กแรกเกิด มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ขออนุญาตก่อสร้าง ถนน ไฟฟ้า ธนาคารน้ำใต้ดิน)

มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.45

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์ของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนภายในตำบล ระบบไฟส่องสว่างในพื้นที่ชุมชน ระบบน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของตำบล
3. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสิงห์จัดทำโครงการต่างๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกชุมชน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาโบนัสสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ผู้อื่นจะละเมิดนำไปเผยแพร่ไม่ได้

องค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านใช้บริการคือ องค์การบริหารส่วนตำบลถ้าสิงห์
 านบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือ

- | | | | | |
|---------------------------------------|-----|--|-----|-------------------------------|
| 1.งานรายได้และการจัดเก็บภาษี | [] | 2.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | [] | 3.งานด้านสาธารณสุข |
| 4.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน | [] | 5.การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ | [] | 6.งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ |
| 7.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | [] | 8.งานด้านลงทะเบียนยา | [] | 9.งานด้านทะเบียนราษฎร |
| 10.งานป้องกันและควบคุมโรค | [] | 11.งานรับเรื่องรื้อร้องทุกข์ | [] | 12.งานสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค |

13.งานอื่นๆ ได้แก่.....

เพศ [] 1. ชาย [] 2.หญิง

อายุ

- | | |
|-------------------|--------------------|
| [] 1. 20 – 30 ปี | [] 4. 51 – 60 ปี |
| [] 2. 31 – 40 ปี | [] 5. 60 ปีขึ้นไป |
| [] 3. 41 – 50 ปี | |

สถานภาพสมรส

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| [] 1. โสด | [] 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ |
| [] 2. สมรส | |

การศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|------------------------------|
| [] 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน | [] 5. ปริญญาตรี |
| [] 2. มัธยมศึกษาตอนต้น | [] 6. สูงกว่าปริญญาตรี |
| [] 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | [] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
| [] 4. ปวส., อนุปริญญา | |

อาชีพประจำของท่าน

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| [] 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | [] 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ |
| [] 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | [] 6. เกษตรกร / ประมง |
| [] 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ | [] 7. รับจ้างทั่วไป |
| [] 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | [] 8.ว่างงาน |

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
ความรวดเร็วในการให้บริการ					
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ					
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ					
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด					