

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน อำเภอสวี
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.59 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.68 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.49 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.65 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.62 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.36 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.63 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.56 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.60 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.54 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.65 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.65 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.59 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.62 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.61 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.65 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.67 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.67 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหิน ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.10

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทำหिनของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหिनประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลและข้อมูลของทางราชการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทำหिनเร่งพัฒนาพื้นที่ให้ครอบคลุมและสม่ำเสมอ