



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอดำรงราษฎร์
จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2560



ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2560

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอดำรงวิทยารัณ จังหวัตสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระดับคะแนน 8 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ระดับคะแนน 8 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทย์ธร ท่อแก้ว

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม