

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง



ประจำปีงบประมาณ 2565



ศึกษาโดย
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น



หนังสือรับรองผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพในการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยคณะกรรมการธุรกิจ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร เรื่องการบริการรับลงทะเบียนและจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 (มิติด้านคุณภาพในการให้บริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยสรุปคะแนน ดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน	96.23	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	5
งานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.15	4.81	0.71	มากที่สุด	

รับรอง ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2565

จ.อ.

(ดร.รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์)

คณะกรรมการธุรกิจ

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

หัวหน้าโครงการวิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านการรับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์ 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจงานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสสมอาหาร และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ปรากฏผลดังนี้

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง	96.18	4.81	0.71	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน	96.23	4.81	0.71	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์	96.10	4.81	0.71	มากที่สุด	5
งานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสสมอาหาร	96.40	4.82	0.70	มากที่สุด	1
โดยรวม	96.15	4.81	0.71	มากที่สุด	

ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คืองานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คืองานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตชุดดินถมดิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คืองานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.18 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) ลำดับที่ 4 คืองานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71) และลำดับที่ 5 คืองานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.71)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 5 งาน ได้แก่ งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา งานด้านการขออนุญาตชุดดินถมดิน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารโดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 96.18 ร้อยละ 96.10 ร้อยละ 96.23 ร้อยละ 96.10 และร้อยละ 96.40

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{481.01}{5} \\ &= 96.15 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะพง อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลปลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ป.ว.ช./ป.ว.ส./อนุปริญญา จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/รับจ้าง พนักงานบริษัท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือเกษตรกรกรม/ผู้ประกอบการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 12.01-14.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ 14.01-16.30 น. จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ทั้ง 5 ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

งานบริการที่ 2 งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

งานบริการที่ 3 งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

งานบริการที่ 4 งานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

งานบริการที่ 5 งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง” ในทุกด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ตรงกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ดังนี้

1. งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะพง

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง และการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2. งานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยายดา

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง และการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

3. งานด้านการขออนุญาตขุดดินถมดิน

- ขั้นตอนการมาขออนุญาตขุดดินถมดินสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก

4. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

- ทาง อบต.สามารถดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ทุกเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากประชาชน หรือบางงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับอบต. เช่น งานทางด้านการศึกษา ก็จะรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (การประสานส่วนภูมิภาค) ให้ทราบต่อไป

5. งานด้านการขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสสมอาหาร

- ขั้นตอนการมาขออนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่เสสมอาหารสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส