รายงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดย ศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาสังคม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ตารางที่ ๒๑ สรุปค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน จากงาน ๗ ประเภท ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๗๑๒	๙๖.๗๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐๗	๙๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๑๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๙๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๐.๕๐๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๗๗	๐.๖๘๑	๙๖.๓๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๐๐	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๑๖	๙๖.๕๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๖๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๐.๕๖๓	๙๖.๓๖	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๓	๐.๗๖๕	๙๖.๒๒	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๑๖	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๕๓๖	๙๗.๔๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๔๙๙	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๕๑๒	๙๖.๒๐	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๖	๐.๗๓๐	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๙๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๑๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๐๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๐.๕๐๗	๙๕.๐๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๖๐	๐.๔๗๓	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๖๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๓๖	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๗๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๐.๔๘๓	๙๕.๐๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๖	๐.๗๓๐	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๐๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๑๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๐๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๖	๐.๕๐๗	๙๕.๐๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๒๑ สรุปค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน จากงาน ๗ ประเภท ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ดังนี้ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๔.๖๒	๐.๗๖๐	๙๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๙๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๑๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๙๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๔๖๓	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๘	๐.๔๘๒	๙๖.๐๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ (ร้อยละ ๙๖.๐๓) โดยงานด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔. ๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๗๐) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๙๖.๓๐) งานเทศกิจ หรือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ (ร้อยละ ๙๖.๒๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ (ร้อยละ ๙๖.๒๐) งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ (ร้อยละ ๙๖.๐๐) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ (ร้อยละ ๙๕.๖๐) และงานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ (ร้อยละ ๙๕.๒๐) ตามลำดับ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการด้านกระบวน/ขั้นตอนการให้บริการวิเคราะห์บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ (ร้อยละ ๙๖.๓๗) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ (ร้อยละ ๙๖.๘๐) รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษาและงานด้านรายได้หรือภาษี เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ (ร้อยละ ๙๖.๒๐) งานด้านเทศกิจ หรือบรรเทาสาธารณภัย เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ (ร้อยละ ๙๖.๐๐) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒ (ร้อยละ ๙๕.๒๐) ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม ทำให้ผู้มารับบริการมีความพอใจ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการด้านช่องทางการให้บริการวิเคราะห์บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ (ร้อยละ ๙๖.๒๐) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ (ร้อยละ ๙๗.๔๖) รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๙๗.๒๐) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ (ร้อยละ ๙๖.๕๐) งานด้านรายได้หรือภาษีเท่ากับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ (ร้อยละ ๙๖.๔๐) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเท่ากับงานด้านสาธารณสุข เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ (ร้อยละ ๙๕.๔๐) และตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง มีเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายบุคลิกภาพดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้มารับบริการมีความพอใจ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิเคราะห์บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ (ร้อยละ ๙๕.๔๐) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาและงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เฉลี่ยอย่

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการด้านสิงอำนวยความสะดวกการให้บริการวิเคราะห์บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมด้านนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ (ร้อยละ ๙๕.๒๐) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ (ร้อยละ ๙๖.๓๖) รองลงมาเป็นงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธรณภัยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ (ร้อยละ ๙๖.๒๐) งานด้านการรักษา