

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน

จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	188	68	36.17
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	150	65	43.33
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	22	7	31.81
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	44	20	45.45
รวม	404	160	39.60

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.46 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.49 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.49 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.54 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.50 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.60 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.55 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.48 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.00 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.15

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวพัฒนากระบวนการงานบริการภาคประชาชนให้มีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวเร่งดำเนินการในการแก้ไขปัญหาและพัฒนา ศักยภาพของชุมชน
3. ต้องการให้คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51 $\pm$ 0.23
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.14
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.47
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.50 $\pm$ 0.58
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 $\pm$ 0.51

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.49 $\pm$ 0.45
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52 $\pm$ 0.52
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.52 $\pm$ 0.48
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.50 $\pm$ 0.51

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวพัฒนากระบวนการงานบริการภาคประชาชน ให้มีความรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวเร่งดำเนินการในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาศักยภาพของชุมชน
3. ต้องการให้คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.48 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.50 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.50 ± 0.11
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49 ± 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 ± 0.25
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.50 ± 0.54
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 ± 0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 ± 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.50 ± 0.48
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.50 ± 0.58
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 ± 0.62
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.48 ± 0.38
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.49 ± 0.50
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 ± 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 ± 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.51 ± 0.53
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 ± 0.58
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 ± 0.69
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 ± 0.78
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.49 ± 0.36
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50 ± 0.49
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.49 ± 0.54
ค่าเฉลี่ย	4.50 ± 0.52

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 $\pm$ 0.78
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.98
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.52
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.45
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.68
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 $\pm$ 0.45
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 $\pm$ 0.79
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.25
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.41
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.55
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.21
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.25
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.21
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.39
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.47
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.79
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.25
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 $\pm$ 0.62
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.52
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.48

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.25
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.46
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 $\pm$ 0.10
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.50 $\pm$ 0.98
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.66
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.52

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.60 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.55 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.52 $\pm$ 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.54 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.50 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.52 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 $\pm$ 0.44
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.35
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.89
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.45
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.54
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 $\pm$ 0.45
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.50 $\pm$ 0.47
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 $\pm$ 0.58
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.57
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.53
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.11
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.68
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.50

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าวในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.49 $\pm$ 0.34
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.28
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.45
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 $\pm$ 0.54
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 $\pm$ 0.57
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.46
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.49 $\pm$ 0.11
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.50 $\pm$ 0.48
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 $\pm$ 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.49 $\pm$ 0.42
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.49 $\pm$ 0.85
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.49 $\pm$ 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.49
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.48 $\pm$ 0.21
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.41
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.51 $\pm$ 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.42
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.49 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.49 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.42
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.49 $\pm$ 0.14
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.52
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.48 $\pm$ 0.37
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.49 $\pm$ 0.25
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.50 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.49 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.49 $\pm$ 0.45

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.46 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.49 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.42 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.49 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.49 ± 0.45 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3