



รายงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากเทศบาลตำบลสวนขัน

อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เสนอ

เทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดย ศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาสังคม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนขันตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนขันต่อไป ดำเนินการสำรวจโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจระหว่างตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 15 กันยายน 2561 เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 371 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจากการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 371 ชุด เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ 4 ภารกิจ คือ 1.งานโยธา 2.งานภาษีและรายได้ 3.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4.งานข้อมูลข่าวสาร แบ่งออกเป็นด้าน 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (f) ร้อยละ (%) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหาค่าความพึงพอใจการให้บริการของแต่ละงานและความพึงพอใจโดยรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปรากฏผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 371 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอใช้บริการประเภท งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 งานด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 และงานด้านโยธา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 ดังตารางที่ 1



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเภทของการขอใช้บริการ

ประเภทบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ (คน)	จำนวน	ร้อยละ
ขอใช้บริการงานด้านโยธา	643	22	5.93
ขอใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	3,204	132	35.58
ขอใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4,112	142	38.27
ขอใช้บริการงานด้านข้อมูลข่าวสาร	1,564	75	20.22
รวม		371	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างรองลงมาอาศัยอยู่ในหมู่ที่ 6 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 หมู่ที่ 3 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 หมู่ที่ 2 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 หมู่ที่ 9 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.13 หมู่ที่ 8 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16 หมู่ที่ 4 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.63 หมู่ที่ 1 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 และหมู่ที่ 7 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขันอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ที่อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1	31	8.36
หมู่ที่ 2	46	12.40
หมู่ที่ 3	51	13.75
หมู่ที่ 4	32	8.63
หมู่ที่ 5	56	15.09
หมู่ที่ 6	53	14.29
หมู่ที่ 7	23	6.20
หมู่ที่ 8	34	9.16
หมู่ที่ 9	45	12.13
รวม	371	100



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการครั้งนี้ จำนวนเพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.85 ส่วนเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	33.15
หญิง	248	66.85
รวม	371	100

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 อายุ 51 – 60 ปี, 60 ปีขึ้นไป, 21 – 30 ปี และ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 65, 36, 34 และ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52, 9.70, 9.16 และ 0.54 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.54
21 – 30 ปี	34	9.16
31 – 40 ปี	112	30.19
41 – 50 ปี	122	32.88
51 – 60 ปี	65	17.52
60 ปี ขึ้นไป	36	9.70
รวม	371	100

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่สมรสแล้วมีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 73.58 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.31 ดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	82	22.10
สมรส	273	73.58
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	16	4.31
รวม	371	100

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุดจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.35 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 มัธยมศึกษาตอนต้น, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน, อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 62, 43, 35 และ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71, 11.59, 9.43 และ 1.35 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	43	11.59
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	16.71
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	146	39.35
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	35	9.43
ปริญญาตรี	80	21.56
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.35
รวม	371	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 รองลงมา คือ เกษตรกร/ประมง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท, รับจ้างทั่วไป, นักเรียน / นักศึกษา และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 65, 51, 32 และ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52, 13.75, 8.63 และ 5.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7



ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	19	5.12
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	65	17.52
เกษตรกร / ประมง	71	19.14
ค้าขาย / อาชีพอิสระ	133	35.85
นักเรียน / นักศึกษา	32	8.63
รับจ้างทั่วไป	51	13.75
รวม	371	100

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 มีรายได้ 15,000 ขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	7.55
5,000 – 10,000 บาท	112	30.19
10,001 – 15,000 บาท	151	40.70
15,000 บาท ขึ้นไป	80	21.56
รวม	371	100

จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 53.37 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.89 และ 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9



ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง/ปี	198	53.37
6-10 ครั้ง/ปี	148	39.89
11-15 ครั้ง/ปี	25	6.74
รวม	371	100

ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการมากที่สุด คือ 10.01 – 12.00 น. จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 45.01 รองลงมาคือ 12.01 – 14.00 น.จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 ช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02 และ 14.01 – เวลาปิดทำการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามช่วงเวลาในการขอรับบริการ

ช่วงเวลาในการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	52	14.02
10.01 – 12.00 น.	167	45.01
12.01 – 14.00 น.	126	33.96
14.01 - เวลาปิดทำการ	26	7.01
รวม	371	100

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในการมาใช้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 ช่องทางการให้บริการ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ดังตารางที่ 11



ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามสิ่งที่พึงพอใจมากที่สุดในการมารับบริการ

สิ่งที่พึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ	105	28.30
ช่องทางการให้บริการ	87	23.45
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	123	33.15
สิ่งอำนวยความสะดวก	56	15.09
รวม	371	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการได้รับการทั้ง 4 ภารกิจคือ

ความพึงพอใจในการให้บริการของการให้บริการด้านงานโยธา เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการด้านงานโยธาของเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.31) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.89) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.41) ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.22) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.70) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานโยธาของเทศบาลตำบลสวนขันทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจด้านงานโยธา	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.47	94.89	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.50	94.22	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.54	93.70	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.48	94.41	มากที่สุด
รวม	4.72	0.50	94.31	มากที่สุด



ความพึงพอใจในการให้บริการของในการให้บริการด้านงานรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการด้านงานรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.52) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.75 (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.70) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.36) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.03) ตามลำดับ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านงานรายได้หรือภาษีเทศบาลตำบลสวนขันในงานทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจด้านงานรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.48	94.70	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.50	94.03	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.52	94.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.46	95.00	มากที่สุด
รวม	4.73	0.49	94.52	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการของในการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการด้านงานพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.62) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.07) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.78) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.41) ตามลำดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านงานพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจด้านการให้ ด้านงานพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.46	95.07	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.55	93.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.49	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.47	94.78	มากที่สุด
รวม	4.73	0.49	94.62	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการของในการให้บริการด้านงานข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน จากการวิเคราะห์ภาพรวมจากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ต่อการได้รับการบริการด้านงานข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสวนขัน อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.48) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.38) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.27) และด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.49) ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลสวนขัน ในงานทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจด้านการให้ ด้านงานข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.49	94.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.54	93.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.48	95.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.49	94.27	มากที่สุด
รวม	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด