



รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย

อำเภอโพนทราย จังหวัดนครสวรรค์

ปี 2562



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการดำเนินงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นจะอยู่ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการเสียภาษี งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค/บริโภค (ปัญหาภัยแล้ง แจกจ่ายน้ำ) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลและงานบริการเปลี่ยนแปลงชื่อครอบครองสิทธิในที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย ซึ่งแต่ละงานได้ทำการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานการให้บริการเสียภาษี งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค/บริโภค (ปัญหาภัยแล้ง แจกจ่ายน้ำ) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลและงานบริการเปลี่ยนแปลงชื่อครอบครองสิทธิในที่ดิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ภาพรวมงานการให้บริการเสียภาษี งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค/บริโภค (ปัญหาภัยแล้ง แจกจ่ายน้ำ) งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลและงานบริการเปลี่ยนแปลงชื่อครอบครองสิทธิในที่ดิน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.20 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.80 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.00 ความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

งานการให้บริการเสียภาษี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

งานแจกจ่ายน้ำอุปโภค/บริโภค (ปัญหาภัยแล้ง แจกจ่ายน้ำ) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบล ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

งานบริการเปลี่ยนแปลงชื่อครอบครองสิทธิในที่ดิน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 66.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ