



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงชัย
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ปีงบประมาณ 2563



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการดำเนินงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ โดยกรมประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการนั้นจะอยู่ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการเสียภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตตำบลสำโรงชัย งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลสำโรงชัยและงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลสำโรงชัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงชัย ซึ่งแต่ละงานได้ทำการประเมิน 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานการให้บริการเสียภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตตำบลสำโรงชัย งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลสำโรงชัยและงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลสำโรงชัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ภาพรวมงานการให้บริการเสียภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตตำบลสำโรงชัย งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลสำโรงชัยและงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลสำโรงชัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.80 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 ความพึงพอใจงานบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

งานการให้บริการเสียภาษี ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตตำบลสำโรงชัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 43.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะในตำบลสำโรงชัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลสำโรงชัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ