



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



องค์การบริหารส่วนตำบล พระอาจารย์

เสนอโดย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต นครนายก

ประจำปี
2561

คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.64	85.73	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.18	0.69	83.63	มาก	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.07	0.66	81.49	มาก	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.69	82.44	มาก	3
รวม	4.17	0.67	83.32	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.72	89.13	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.76	88.73	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.75	88.03	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.77	90.32	มากที่สุด	1
รวม	4.45	0.75	89.05	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (134) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์)
องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์) องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.47	87.77	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.53	89.27	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.57	88.97	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.67	90.56	มากที่สุด	1
รวม	4.46	0.56	89.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์) องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์) องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือ หน่วยงานมีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (134) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ต.พระอาจารย์) เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.44	0.80	88.83	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	0.82	87.73	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.89	85.06	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	0.85	88.64	มากที่สุด	1
รวม	4.38	0.84	87.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบล
พระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ/การรับรู้	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. งานด้านการศึกษา	4.17	0.75	83.32	มาก	4
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.45	0.75	89.05	มากที่สุด	2
3. งานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการ ปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์)	4.46	0.56	89.14	มากที่สุด	1
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.38	0.84	87.57	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.73	87.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธาโครงสร้างพื้นฐาน (โครงการปรับปรุงก่อสร้างถนน คสล.หมู่ที่ 8 ตำบลพระอาจารย์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 งานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75