

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในแต่ละภารกิจได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประกอบด้วย 5 ภารกิจ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 313 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งผู้สำรวจสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 3 ได้ให้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัด

พื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

6. สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

6.1 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.2 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และการให้บริการของงานด้านการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

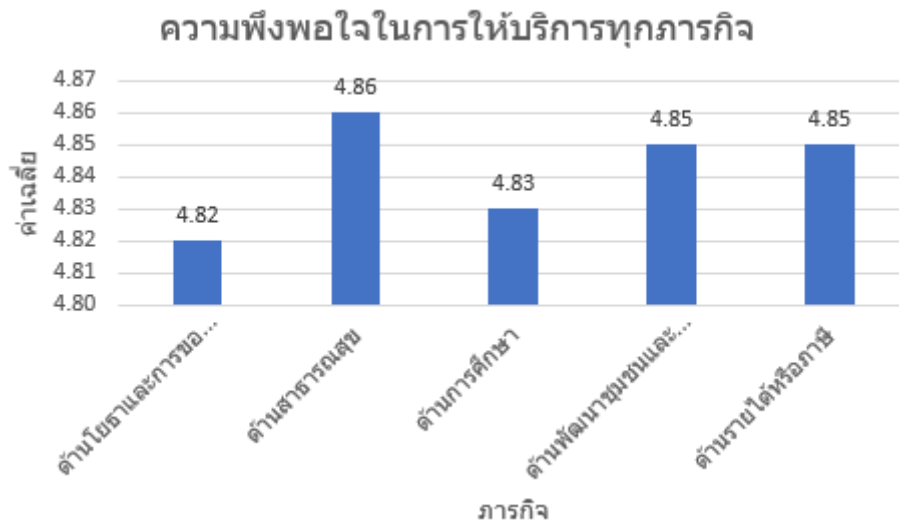
6.3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

6.4 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40% คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ดังจะแสดงข้อมูลในตาราง ต่อไปนี้

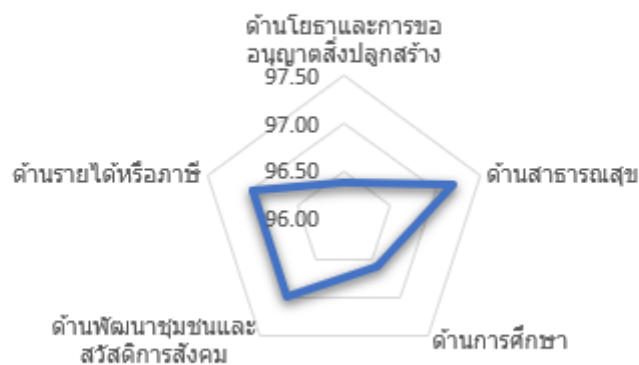
ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน/คะแนนและการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	96.40	10	มากที่สุด
2	งานด้านสาธารณสุข	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	งานด้านการศึกษา	4.83	96.60	10	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
5	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	97.00	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.84	96.80	10	มากที่สุด



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทุกภารกิจ

ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ ทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของรายภารกิจ