

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองม่วง

คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว
พ.ศ. 2561

5. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน

5.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านการศึกษา

| รายการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------|-------------|------|-----------------|--------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| กระบวนการให้บริการ | 4.69 | 0.81 | 93.88 | 3 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.72 | 0.66 | 94.42 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.67 | 0.57 | 93.36 | 4 | มากที่สุด |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.71 | 0.64 | 94.13 | 2 | มากที่สุด |
| รวม | 4.70 | 0.62 | 93.95 | | มากที่สุด |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการศึกษาในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.95 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 94.42 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.13 และด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.88 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| รายการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------|-------------|------|-----------------|--------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| กระบวนการให้บริการ | 4.56 | 0.68 | 91.12 | 4 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.58 | 0.73 | 91.54 | 3 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.59 | 0.74 | 91.86 | 2 | มากที่สุด |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.61 | 0.64 | 92.17 | 1 | มากที่สุด |
| รวม | 4.59 | 0.61 | 91.70 | | มากที่สุด |

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.70 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.17 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.86 และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.54 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.12

5.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่

| รายการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-----------------|--------|------------------|
| | \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| กระบวนการให้บริการ | 4.54 | 0.64 | 90.76 | 4 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.61 | 0.66 | 92.14 | 1 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.58 | 0.61 | 91.52 | 2 | มากที่สุด |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.55 | 0.70 | 91.00 | 3 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.65 | 91.40 | | มากที่สุด |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.14 รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.52 และช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.76

5.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการ | ความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------|-------------|------|-----------------|--------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| กระบวนการให้บริการ | 4.55 | 0.69 | 90.92 | 3 | มากที่สุด |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 4.59 | 0.66 | 91.74 | 2 | มากที่สุด |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.60 | 0.61 | 91.82 | 1 | มากที่สุด |
| ช่องทางการให้บริการ | 4.52 | 0.64 | 90.37 | 4 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | 0.65 | 91.30 | | มากที่สุด |

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.30 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.82 รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 และด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.92 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.37

6. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

| ภารกิจ | ความพึงพอใจ | | | | |
|--|-------------|------|-----------------|--------|-----------|
| | \bar{x} | S.D. | ค่าเฉลี่ยร้อยละ | อันดับ | ระดับ |
| ภารกิจงานด้านการศึกษา | 4.70 | 0.62 | 93.95 | 1 | มากที่สุด |
| ภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.59 | 0.61 | 91.70 | 2 | มากที่สุด |
| ภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่ | 4.57 | 0.65 | 91.40 | 3 | มากที่สุด |
| ภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 4.57 | 0.65 | 91.30 | 4 | มากที่สุด |
| รวม | 4.61 | 0.63 | 92.15 | | มากที่สุด |

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.15 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภารกิจงานด้านการศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.95 รองลงไปเป็นภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.70 ภารกิจงานด้านจัดเก็บภาษีและบำรุงท้องที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 และภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.30