



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม และงานด้านจัดเก็บภาษี จำนวน 250 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรม ชื่นนาคศักดิ์)
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.96	0.18	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.09	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.13	99.60	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.13	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
งานด้านจัดเก็บภาษี	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.11	99.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ งานด้านจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 หรือร้อยละ 99.40 งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20