

**สรุปความพึงใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	10	5.9
งานขออนุญาตก่อสร้าง	21	12.4
งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	63	37.1
งานชำระค่าน้ำประปา	76	44.7
รวม	170	100.0
เพศ		
ชาย	82	48.2
หญิง	88	51.8
รวม	170	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	4.1
21 – 40 ปี	98	57.6
41 – 60 ปี	64	37.6
61 ปีขึ้นไป	1	0.7
รวม	170	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	41	24.1
สมรส	120	70.6
หม้าย/หย่าร้าง	9	5.3
รวม	170	100.0
อาชีพ		
เกษตรกร	55	32.4
รับจ้างทั่วไป	21	12.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	6.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	9.4
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	50	29.4
นักเรียน/นักศึกษา	15	8.8
ว่างงาน	2	1.2
รวม	170	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	45	26.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	16.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	22.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	20.0
ปริญญาตรี	25	14.7
รวม	170	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	11	6.5
1 – 5,000 บาท	45	26.5
5,001 – 10,000 บาท	60	35.3
10,001 – 15,000 บาท	35	20.6
15,001 – 20,000 บาท	15	8.8
20,001 บาทขึ้นไป	4	2.4
รวม	170	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1-5 ครั้ง/ปี	130	76.5
6-10 ครั้ง/ปี	29	17.1
11-15 ครั้ง/ปี	9	5.2
มากกว่า 15ครั้ง/ปี	2	1.2
รวม	170	100.0
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30-10.00 น.	62	36.5
10.01-12.00 น.	43	25.3
12.01-14.00 น.	23	13.5
14.01-ปิดทำการ	38	22.4
อื่นๆ	4	2.3
รวม	170	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน จำแนกตามตัวแปรพบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช เข้ามาติดต่อขอรับบริการประเภทของงานการให้บริการด้านงานชำระค่าน้ำประปามีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ งานชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 37.1 จำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 48.2 และเพศหญิงร้อยละ 51.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.6 โดยผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.6

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 29.4 โดยส่วนใหญ่มี

การศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ
มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.4

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-
10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการมาขอรับบริการส่วนใหญ่ เท่ากับ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 76.5
รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1 โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการในเวลา 08.30-10.00 น.
คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ เวลา 10.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.3

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามด้านและงานต่าง ๆ
ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวงแยกตามด้าน
ต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.63	88.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.59	92.20	มากที่สุด
รวม	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 สำหรับผลการ
พิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด มี
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มี
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มี
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 หรือร้อยละ 88.40

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง แยกตามงาน
ต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานชำระภาษีป้าย	4.82	0.29	96.40	มากที่สุด
งานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
งานชำระภาษีบำรุงท้องที่	4.24	0.64	84.80	มาก
งานชำระค่าน้ำประปา	4.71	0.44	94.20	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	4.61	0.46	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ซึ่งงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานชำระภาษีป้ายมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานชำระค่าน้ำประปามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคืองานชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 หรือร้อยละ 71.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง แยกตามด้านและรายชื่อ

1. งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการของงานชำระภาษีป้ายองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	0.29	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในงานชำระภาษีป้ายผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
รวม	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานชำระภาษีป้ายด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการและความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือข้อความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการของงานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
รวม	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานชำระภาษีป้ายด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือข้อความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.50	0.53	90.00	มากที่สุด
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
รวม	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในงานชำระภาษีป้ายแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมา คือความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

2. งานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.43	94.80	มากที่สุด
รวม	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในงานขออนุญาตก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานขออนุญาตก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของแผนผังในการแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่ กำหนด	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการ ให้บริการ	4.62	0.59	92.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.57	0.60	91.40	มากที่สุด
รวม	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานขออนุญาตก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนดมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการของงานขออนุญาตก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	0.51	91.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
รวม	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานขออนุญาตก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 รองลงมาคือข้อเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานขออนุญาตก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
รวม	4.74	0.43	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานขออนุญาตก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการขอความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

3. งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.58	79.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.35	0.64	87.00	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.69	87.80	มาก
รวม	4.24	0.64	84.80	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 หรือร้อยละ 84.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 หรือร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 87.00

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.49	77.40	มาก
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	3.94	0.62	78.80	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	3.97	0.67	79.40	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.08	0.52	81.60	มาก
รวม	3.97	0.58	79.40	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานชำระภาษีบำรุงท้องที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 หรือร้อยละ 81.60 รองลงมาคือความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 หรือร้อยละ 79.40

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการของงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.30	0.64	86.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.41	0.59	88.20	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.30	0.56	86.00	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.38	0.75	87.60	มาก
รวม	4.35	0.64	87.00	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.60

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.57	0.67	91.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.44	0.67	88.80	มาก
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.17	0.73	83.40	มาก
รวม	4.39	0.69	87.80	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 รองลงมาคือข้อความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 หรือร้อยละ 88.80

4.งานชำระค่าน้ำประปา

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการงานชำระค่าน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.44	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
รวม	4.71	0.44	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานชำระค่าน้ำประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานชำระค่าน้ำประปา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1.ความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
รวม	4.68	0.44	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในงานชำระค่าน้ำประปา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความชัดเจนของแผนผังในการแสดงขั้นตอนการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการของงานชำระค่าน้ำประปา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.71	0.49	94.20	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
รวม	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในงานชำระค่าน้ำประปา ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ข้อความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานชำระค่าน้ำประปา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
3. บุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
รวม	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในงานชำระค่าน้ำประปาแต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 21 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกเป็นงานและด้านต่างๆ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานชำระภาษีป้าย	4.82	0.29	96.40	มากที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.23	96.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	97.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.28	96.00	มากที่สุด
งานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.43	94.80	มากที่สุด
งานชำระภาษีบำรุงท้องที่	4.24	0.64	84.80	มาก
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.58	79.40	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.35	0.64	87.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.69	87.80	มาก
งานชำระค่าน้ำประปา	4.71	0.44	94.20	มากที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.44	93.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	4.61	0.46	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานชำระภาษีป้ายมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาได้แก่ งานชำระค่าน้ำประปามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือร้อยละ 88.40 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีป้ายมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาเป็นงานชำระค่าน้ำประปามีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 21) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ที่มีความชัดเจนสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จึงเห็นควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.59 หรือร้อยละ 91.80 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานชำระภาษีป้ายมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาเป็นงานชำระค่าน้ำประปา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 (ตารางที่ 21) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง มีเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการและให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ จึงควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 หรือร้อยละ 92.20 (ตารางที่ 3) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานชำระภาษีป้ายมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 21) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง มีความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการและมีบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ แต่อย่างไรก็ตามก็ควรพัฒนางานด้านนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น