

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ อำเภอเขียงม่วน จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สามารถสรุปได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน ๔๐๐ คน จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา หรือการสุ่มโดยกำหนดสัดส่วน เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระ โดยแต่ละหมู่บ้าน จะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน ของจำนวนครัวเรือน ในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกศึกษาตามประเด็นด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ ดังนี้

๑. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระ จำนวน ๔๐๐ คน ที่ให้ข้อมูลผลการสำรวจพบผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๔.๐๐ และ เพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๐๐

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๐-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และรองลงมาคือ อายุมากกว่า ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และช่วงอายุอยู่ระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๐๙.๐๐ ระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐๕.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐๑.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมา คือ รับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๐๗.๐๐ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๐๔.๐๐ และเป็นนิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐๓.๐๐ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๖	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยรวมความพึงพอใจการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๑

๒. ความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๗	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๙	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๙

๓. ความพึงพอใจของงานให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการ

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๕๔	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๔

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

กรอบงานด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๖๔	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๖๔

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ

ส่วนงาน	ค่าเฉลี่ยรวม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๕๑	๙๐.๒๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๕๙	๙๑.๘๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการ	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๖๕	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวมทุกส่วนงาน	๔.๕๗	๙๑.๔๕	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ งานด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๙๓.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

ระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดทุกส่วนงาน ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ โดยภาพรวม ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละส่วนงาน รวมไปถึงการบริการในแต่ละด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด