



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
โดย ผศ.ดร.หทัยรัตน์ ควรรู้ดี และคณะ



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่ 4 สิงหาคม 2564

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปคะแนนได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.91	98.20	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.87	97.40	10	มากที่สุด

รับรอง ณ วันที่ 4 สิงหาคม 2564

นาง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ ควรวุฒิ)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

บทสรุปผู้บริหาร

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

การดำเนินการในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จากจำนวนประชากร 19,943 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 503 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2564 สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ภารกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในที่สาธารณะ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88)

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การคิดป้ายประกาศ แจ็งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92)

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาในรายการกิจ ได้ผลความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
3. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน
5. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

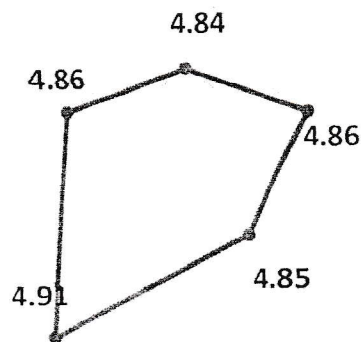
ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.91	98.20	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.87	97.40	10	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย

งานด้านโยธา และการขอ
อนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง



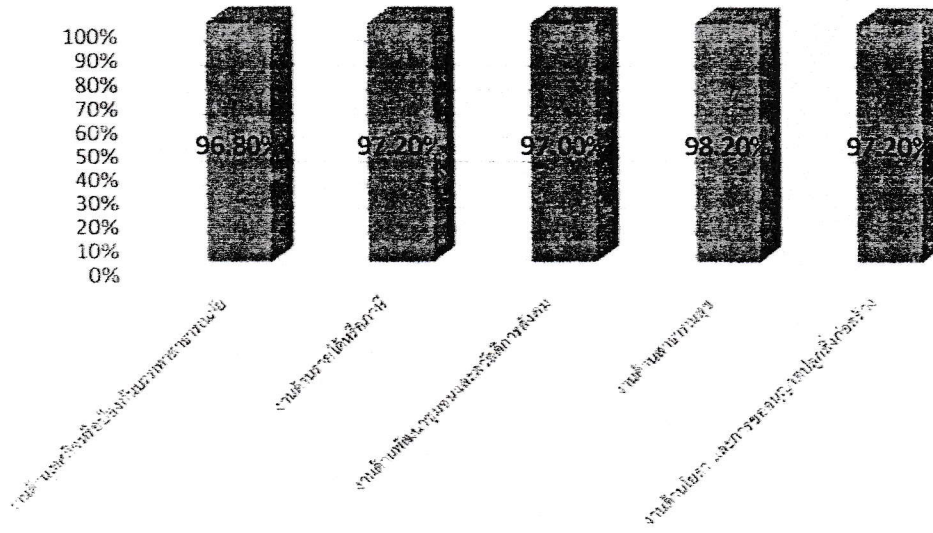
งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านสาธารณสุข

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ



แผนภาพ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 503 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.3)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.4)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.5)
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.6)
7. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.7)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

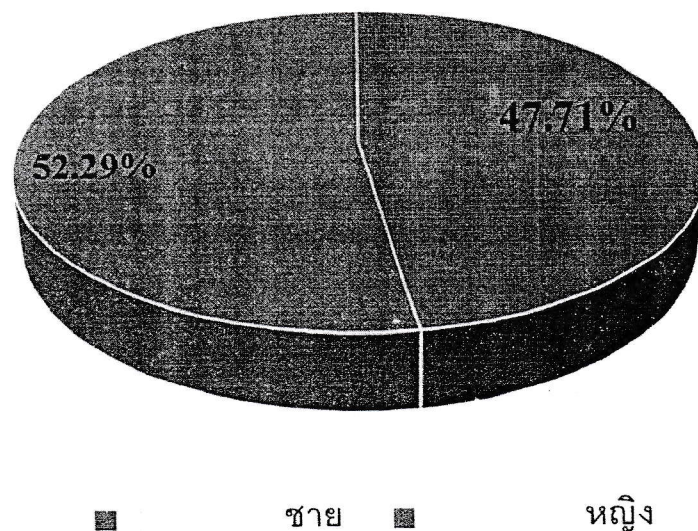
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	240	47.71
หญิง	263	52.29
รวม	503	100
2. อายุ		
อายุระหว่าง 20-29 ปี	169	33.60
อายุระหว่าง 30-39 ปี	151	30.02
อายุระหว่าง 40-49 ปี	183	36.38
รวม	503	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	189	37.57
สมรส	215	42.74
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	99	19.68
รวม	503	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	153	30.42
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	115	22.86
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	97	19.28
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	87	17.30
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	51	10.14
รวม	503	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	209	41.55
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	145	28.83
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	83	16.50
ระดับปริญญาตรี	45	8.95
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	21	4.17
รวม	503	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	247	49.11
พนักงาน/ลูกจ้าง	137	27.24
รับราชการ	58	11.53
ค้าขาย	43	8.55
นักเรียน/นักศึกษา	18	3.58
รวม	503	100.00

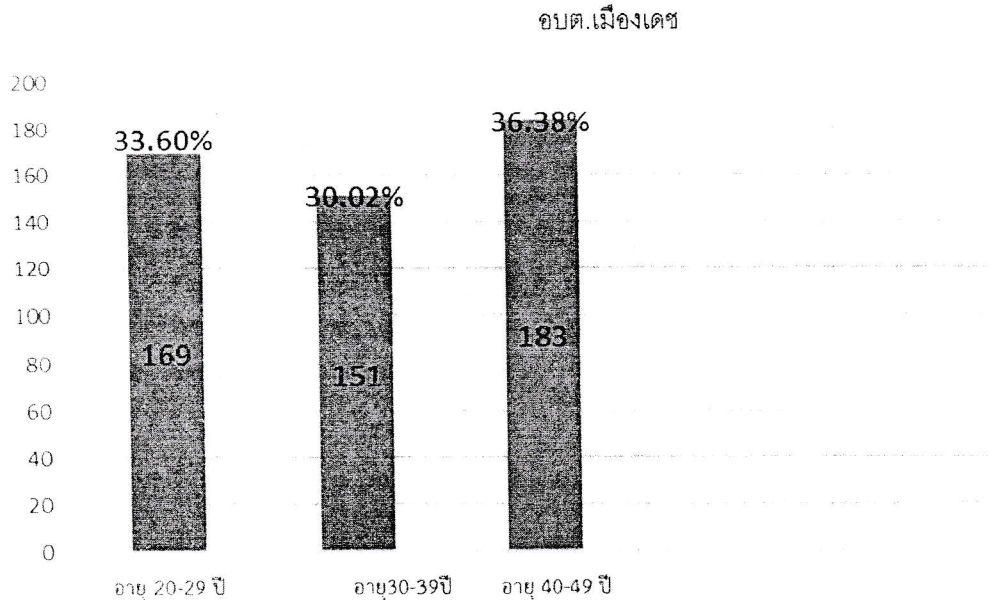
จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 52.29 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 47.71 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.1 ดังนี้

อบต.เมืองเดช



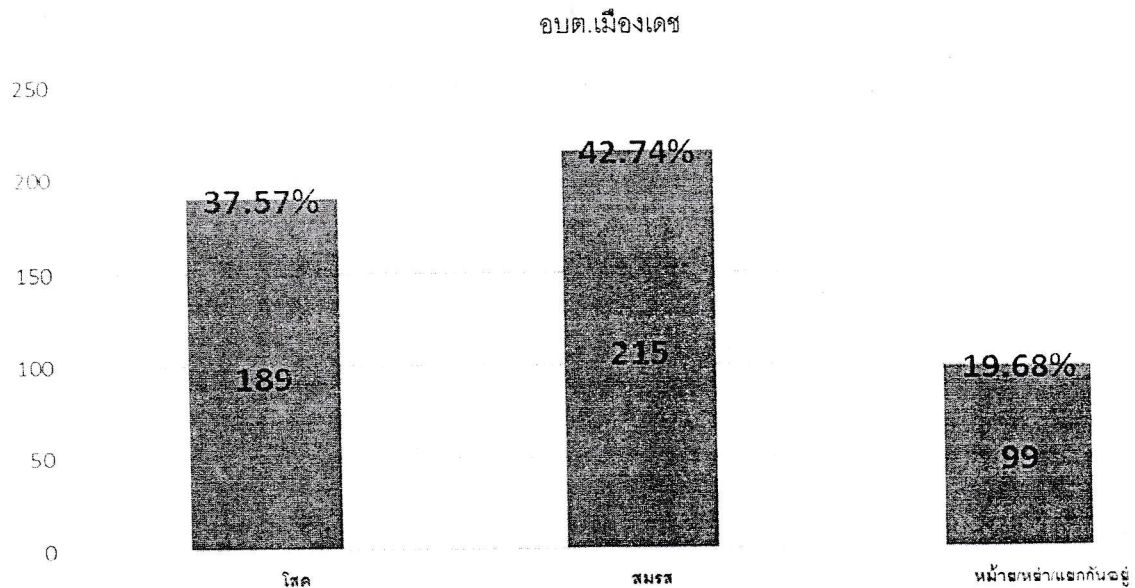
ภาพที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 36.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



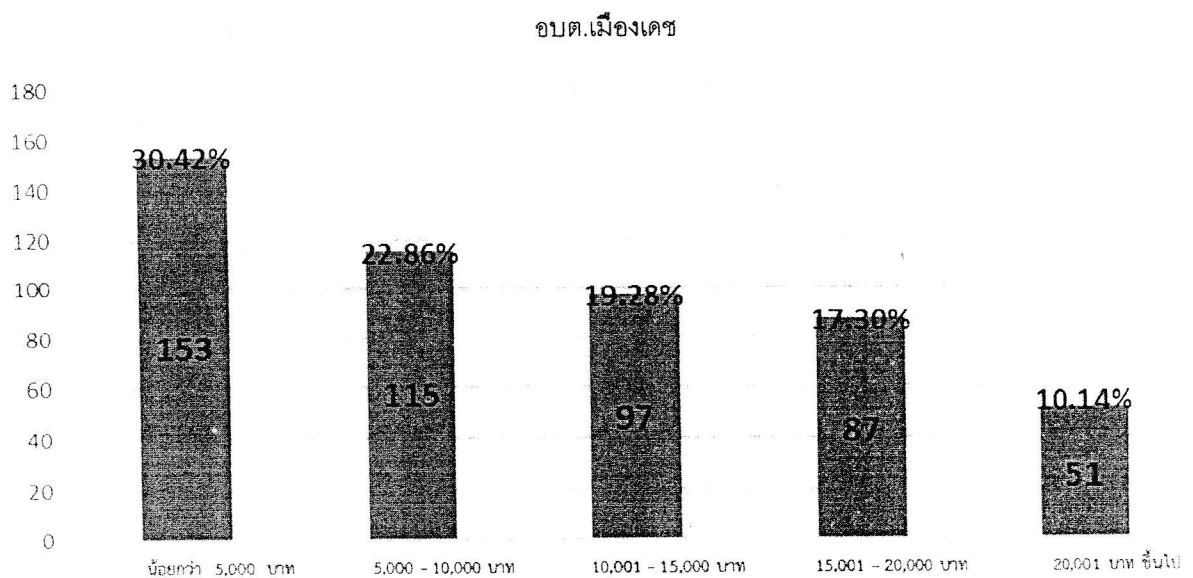
ภาพที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 42.74 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 19.68 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.3 ดังนี้



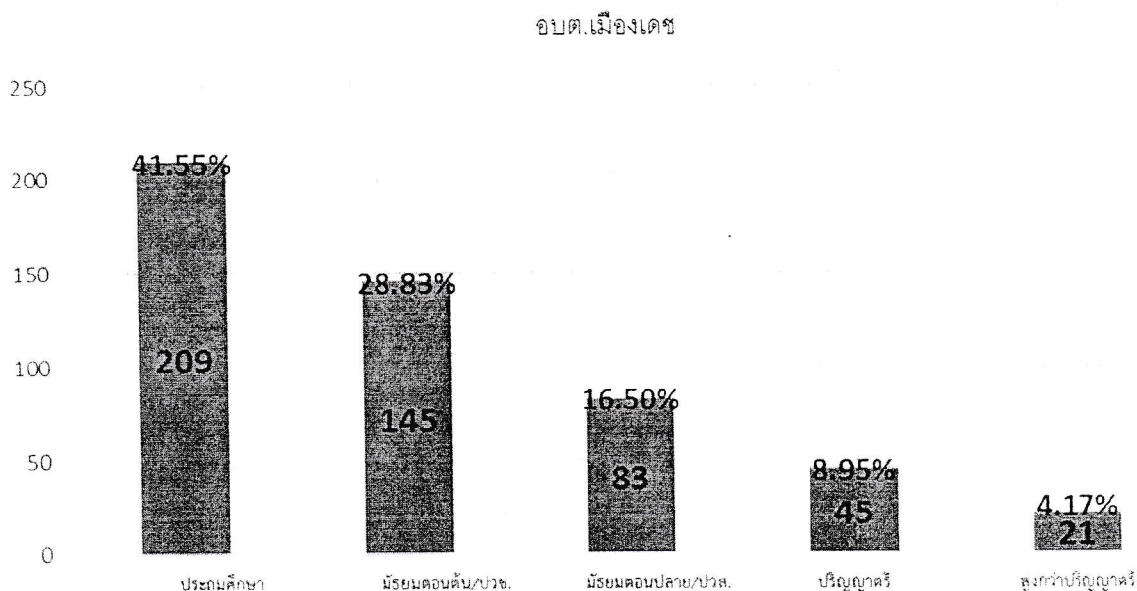
ภาพที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 30.42 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และ มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.4 ดังนี้



ภาพที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

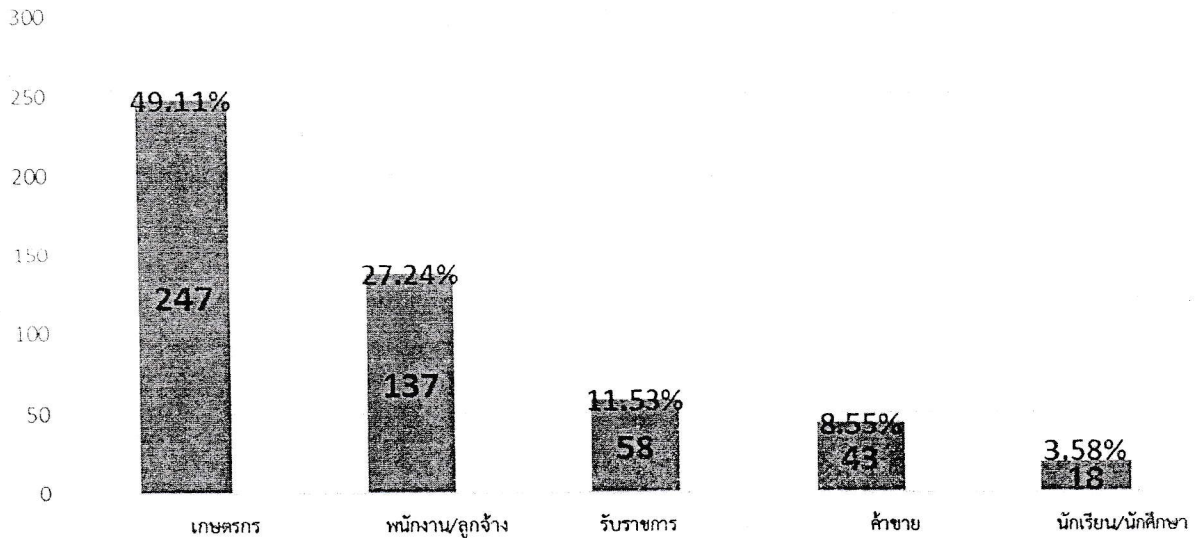
จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.5 ดังนี้



ภาพที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 49.11 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา เป็นอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.53 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.58 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังจะแสดงในภาพที่ 4.6 ดังนี้

อบต.เมืองเดช



ภาพที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึกรหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 5 ประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกรายละเอียดรายการภารกิจ ดังตารางต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

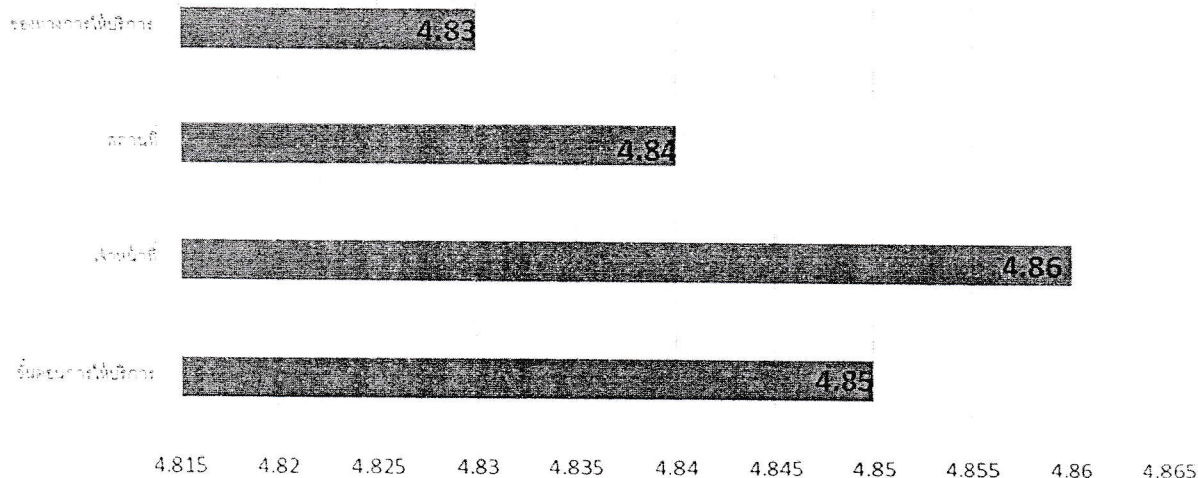
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	.221	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.86	.249	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ ผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.84	.217	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.83	.262	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	.149	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



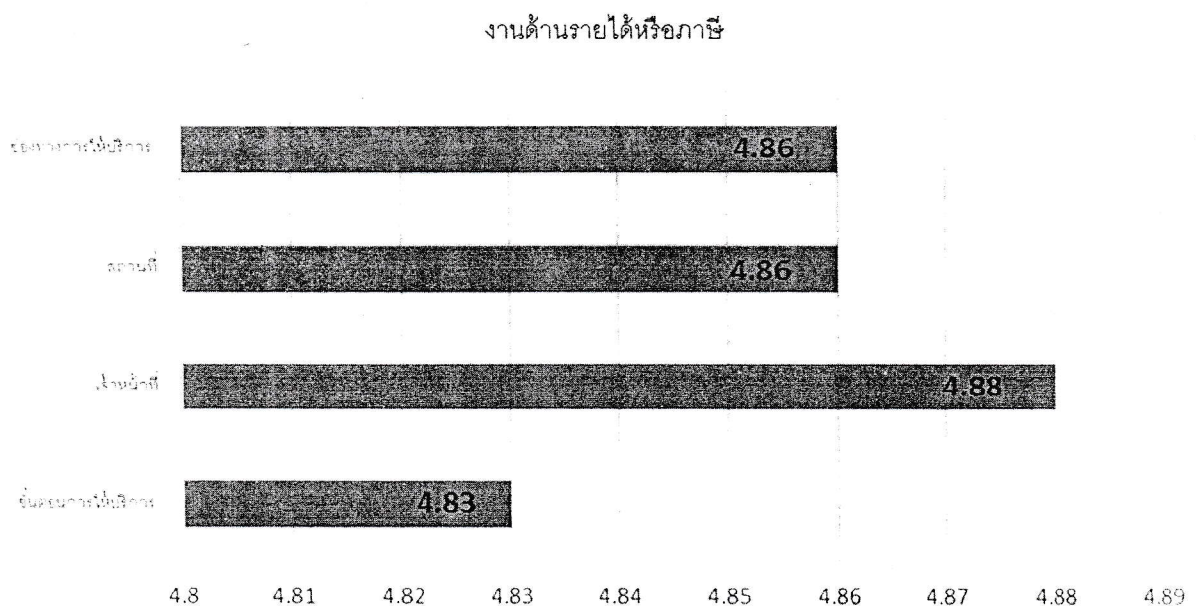
ภาพที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านรายได้หรือภาษี แสดงข้อมูลในตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	.263	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.88	.199	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.86	.226	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.86	.259	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	.168	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าว ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.8 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านรายได้หรือภาษี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

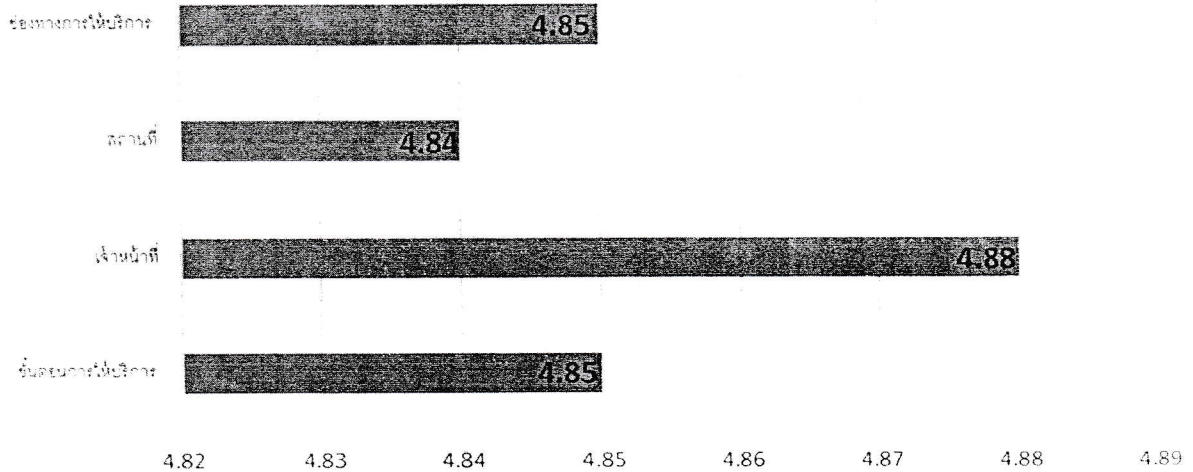
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	.235	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.88	.188	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.84	.217	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.85	.212	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	.145	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



ภาพที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข

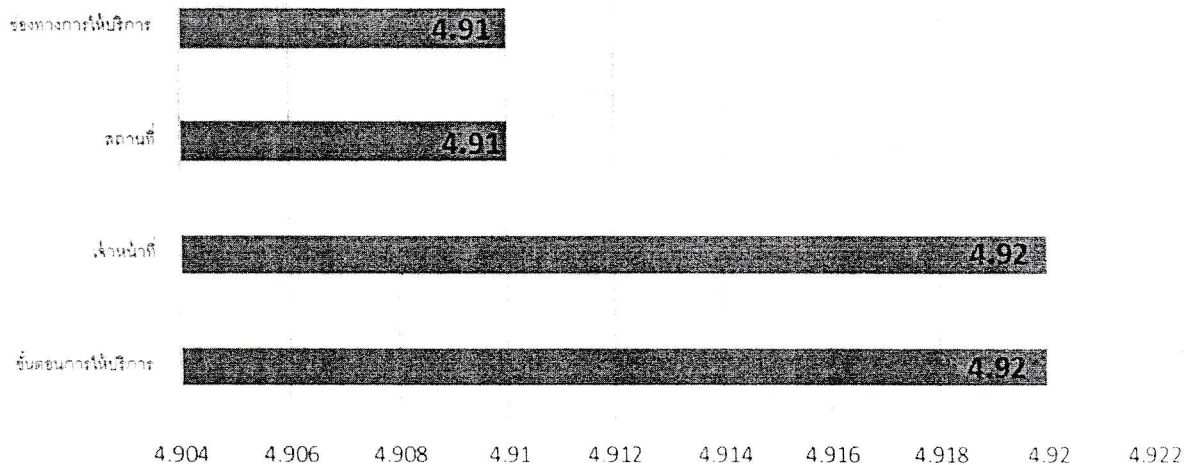
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านสาธารณสุข มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.92	.202	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.92	.201	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.91	.203	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.91	.204	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	.187	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

งานด้านสาธารณสุข



ภาพที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านสาธารณสุข

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง

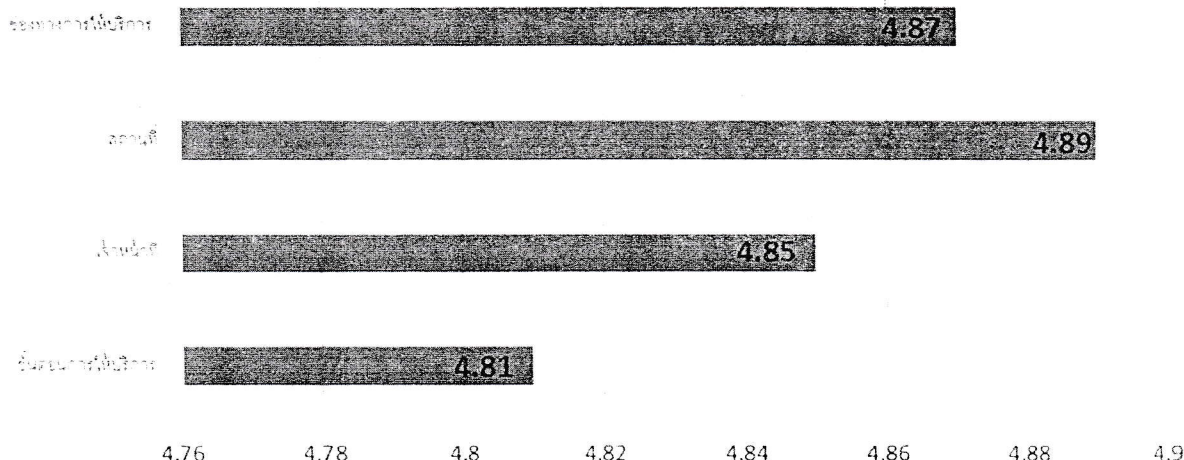
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา และการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	.282	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.85	.230	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.89	.197	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.87	.214	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	.162	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการแยกตามรายด้าน เรียงตามลำดับต่อไปนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.11 ดังต่อไปนี้

งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



ภาพที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจรายด้านของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ

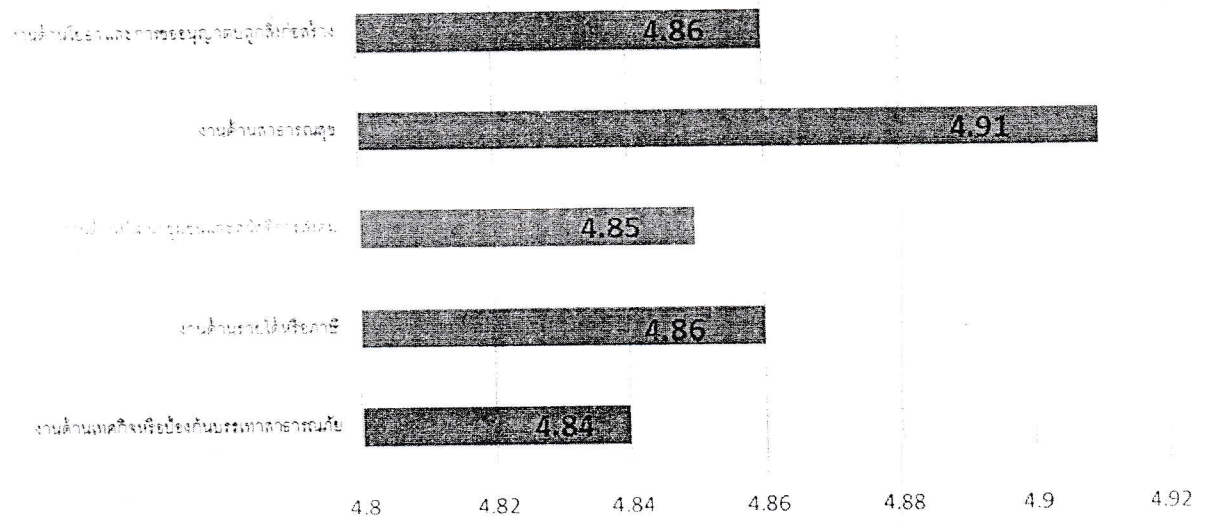
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของงานทุกภารกิจ มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช รายการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	.149	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	.168	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	.145	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.91	.187	มากที่สุด
5. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	.162	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	.109	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ดังจะแสดงในภาพที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของทุกภารกิจ



ภาพที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

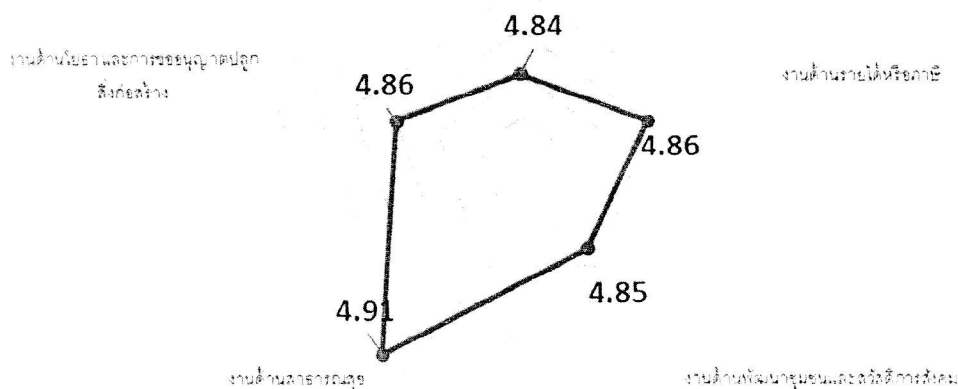
ตารางที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ			
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนน	การแปลค่า
1	การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.84	96.80	10	มากที่สุด
2	การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	10	มากที่สุด
3	การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.85	97.00	10	มากที่สุด
4	การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.91	98.20	10	มากที่สุด
5	การให้บริการของงานด้านโยธา และการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.86	97.20	10	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ภารกิจ		4.87	97.40	10	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจทุกภารกิจ

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย



ภาพที่ 5.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน



ภาพที่ 5.2 ค่าเฉลี่ยร้อยละระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ในทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้สำรวจขอเสนอแนะตามรายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการงาน เกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวกรวดเร็วนอกจากนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน และปรับปรุง คุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้นให้ทั่วถึง ทุกวัน และควรปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจา สุภาพ มีการติดตามและประเมินผลโครงการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการคำแนะนำแก่ประชาชนด้วยความถูกต้องและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างสุภาพ ไม่ว่าจะ เป็นจะเป็นเรื่องการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ

การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลป จารีตประเพณี
ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการพูดคุยอย่างสุภาพ ทักทาย และยิ้มแย้มแจ่มใสกับ
ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ให้คำปรึกษา คำแนะนำให้มากขึ้นเพราะบางอย่าง
ยังไม่เข้าใจ ต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในกรณีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อให้
ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น
สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม เพื่อนำไปปรับปรุงการให้
ทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรขยายสำนักงาน อบต. ให้ใหญ่ขึ้นให้เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ แยกการ
ให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน ป้ายบอกทางควรเพิ่มขนาดตัวหนังสือให้ใหญ่ขึ้น และติดไว้ให้สูง ๆ
มองเห็นได้ชัดเจน ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ เน้นการรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำเพื่อให้ถูก
สุขลักษณะและควรเพิ่มที่จอดรถให้มีความเพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลเมืองเดช ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะการรับโทรศัพท์สายด่วนแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต้องมี
การเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ มีการให้ข้อมูล
เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วมีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช
ได้จัดขึ้น