



**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ**

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.98	0.15	99.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.13	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด
งานด้านการจัดเก็บภาษี	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.18	99.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.97	0.14	99.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.11	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.92	0.15	98.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.13	98.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
รวม	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 โดยงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคืองานด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 และงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40