

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเทพสถิต ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลเทพสถิต การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน (ร้อยละ 73.28) กับเพศชาย จำนวน 97 คน (ร้อยละ 26.72) ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปีจำนวน 104 คน (ร้อยละ 28.65) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 25.34) และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 72 คน (ร้อยละ 19.84) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 272 คน (ร้อยละ 74.93) รองลงมาคือ โสด จำนวน 84 คน (ร้อยละ 23.14) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.93 ตามลำดับ)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 212 คน (ร้อยละ 58.40) รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 92 คน (ร้อยละ 25.34) และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 34 คน (ร้อยละ 9.37) ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้าง มากที่สุด จำนวน 173 คน (ร้อยละ 47.66) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 25.34) และอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 54 คน (ร้อยละ 14.88) ตามลำดับ

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพสถิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.60% ได้รับคะแนนเท่ากับ 10 จำแนกรายงานสรุปได้ดังนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80%

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%

3) งานด้านโยธา และขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80%

4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.40%

5) งานด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60%