

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งถือเป็นการดำเนินงานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ 1 ใน 4 มิติของการปฏิบัติราชการ โดยการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการนั้นจะอยู่ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว โดยทำการประเมินในด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยร่วมมือกับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ของเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว ประจำปี 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ภาพรวมงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านการทะเบียนราษฎรและงานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี ร้อยละ 57.80 และประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 66.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.40 ตามลำดับ

งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.80 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

**งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 47.50 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ **89.00** โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

**งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 68.80 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **93.40** โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **93.20** โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

**งานสาธารณสุขด้านการรักษาความสะอาด** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 58.80 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ **96.60** โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ