

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเคียน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 300 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และงานด้านบริการกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านบริการกฎหมาย	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.33	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.24	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.30	97.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.94	0.31	98.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.36	98.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.33	98.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.25	99.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.29	97.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.25	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด