

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอชูขันธุ์
จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข งานที่ 4. ด้านการศึกษา ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 212 คน เลือก สดितिที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.83 ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.96 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 95.75 โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 74.06 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 59.91 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.81

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 4. ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.06 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.19 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.96 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.04

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.43 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 1 ด้านจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.95 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ 4 ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.57 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.25 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 89.01

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 4. ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการติดตั้งให้เห็นได้ง่าย และชัดเจน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 212 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จำนวน 4 งาน ดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข

งานที่ 4. ด้านการศึกษา

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 212 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	212	100.00
ชาย	100	47.17
หญิง	112	52.83
อายุ	212	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	1	0.47
18-24 ปี	1	0.47
25-29 ปี	5	2.36
30-39 ปี	42	19.81
40-49 ปี	72	33.96
50-59 ปี	61	28.77
60 ปีขึ้นไป	30	14.15

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	212	100.00
โสด	4	1.89
สมรส	203	95.75
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	1.42
หม้าย	2	0.94
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	212	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	157	74.06
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	37	17.45
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	7	3.30
อนุปริญญาและปริญญาตรี	10	4.72
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.47
อาชีพหลัก	212	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	9	4.25
รับจ้าง	48	22.64
ธุรกิจส่วนตัว	13	6.13
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	0	0.00
ผู้รับบำนาญ	2	0.94
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	127	59.91
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	0	0.00
กำลังศึกษา	2	0.94
อื่น ๆ เช่น	11	5.19
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	212	100.00
ไม่มีรายได้	0	0.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	95	44.81
5,001-10,000 บาท	95	44.81
10,001-15,000 บาท	13	6.13
มากกว่า 15,001 บาท	9	4.25

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ทั้งหมดจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 และเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ ต่ำกว่า 17 ปี และอายุ 18-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 และสถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.06 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.72 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเขชนันท์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทงาน

ประเภทงานบริการที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี	53	25.00
งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน	53	25.00
งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข	53	25.00
งานที่ 4. ด้านการศึกษา	53	25.00
รวม	212	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่างๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	52	53	52	53	210	99.06
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	0	0	0	0	0	0.00
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	1	0	1	0	2	0.94
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.06 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	37	46	47	40	170	80.19
12.01-13.00 น.	16	7	6	13	42	19.81
13.01-16.30 น.	0	0	0	0	0	0.00
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.19 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	10	10	6	8	34	16.04
10-30 นาที	43	43	47	45	178	83.96
31-60 นาที	0	0	0	0	0	0.00
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.96 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	53	53	53	53	212	100.00
ไม่ทราบ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการจำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	0	0	0	0	0	0.00
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	0	0	0	0.00
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0.00
ผู้นำชุมชน	31	30	37	42	140	66.04
เพื่อนบ้าน	0	0	0	0	0	0.00
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	14	9	5	8	36	16.98
เสียงตามสาย	8	14	11	3	36	16.98
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.04 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. และเสียงตามสาย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.98 ตามลำดับ

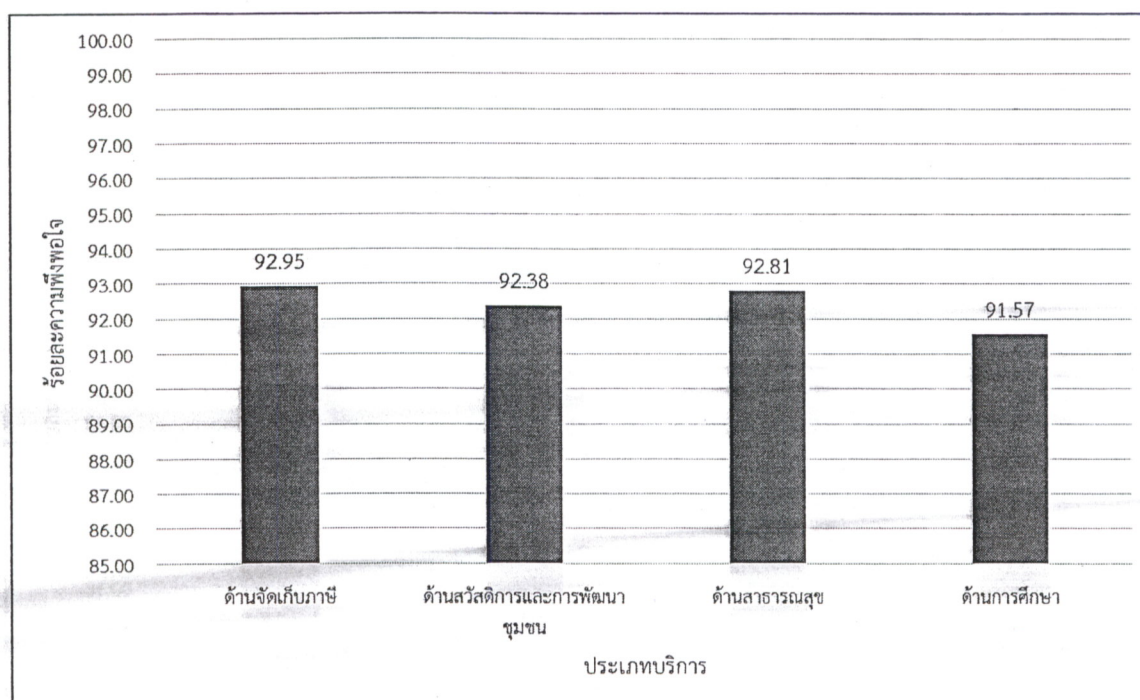
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข งานที่ 4. ด้านการศึกษา โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี	4.65	0.51	92.95	มากที่สุด
งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน	4.62	0.54	92.38	มากที่สุด
งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข	4.64	0.49	92.81	มากที่สุด
งานที่ 4. ด้านการศึกษา	4.58	0.70	91.57	มากที่สุด
รวม	4.62	0.56	92.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.43 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 1 ด้านจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.51) คิดเป็นร้อยละ 92.95 งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.81 งานที่ 2 ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.54) คิดเป็นร้อยละ 92.38 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.70) คิดเป็นร้อยละ 91.57

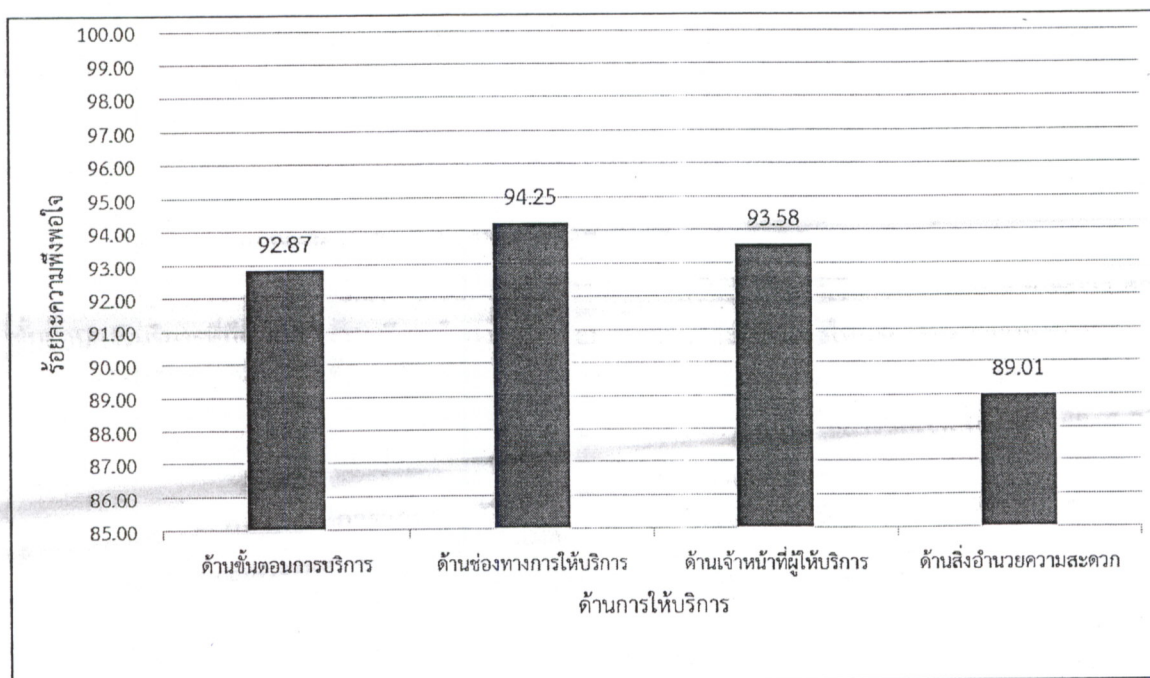


ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านขั้นตอนการบริการ	4.64	0.53	92.87	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.47	94.25	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.52	93.58	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.73	89.01	มาก
รวม	4.62	0.56	92.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.43 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.47) คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.52) คิดเป็นร้อยละ 93.58 ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.53) คิดเป็นร้อยละ 92.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.73) คิดเป็นร้อยละ 89.01



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน	4.55 (0.57)	4.58 (0.50)	4.53 (0.50)	4.53 (0.77)	4.55 (0.59)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.68 (0.47)	4.75 (0.43)	4.83 (0.38)	4.68 (0.55)	4.74 (0.46)	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.60 (0.53)	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.64 (0.62)	4.65 (0.53)	มากที่สุด
4. มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.68 (0.47)	4.75 (0.43)	4.83 (0.38)	4.66 (0.59)	4.73 (0.47)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.57 (0.57)	4.58 (0.50)	4.55 (0.50)	4.53 (0.77)	4.56 (0.59)	มากที่สุด
รวม	4.62 (0.52)	4.67 (0.47)	4.68 (0.45)	4.61 (0.66)	4.64 (0.53)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.46$) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.59$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.57$)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.43$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.50$)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้าน

ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.38) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.50)

งานที่ 4. ด้านการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.55) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.77)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น	4.60 (0.49)	4.64 (0.52)	4.57 (0.50)	4.47 (0.85)	4.57 (0.59)	มากที่สุด
2. ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ	4.89 (0.32)	4.89 (0.32)	4.94 (0.23)	4.70 (0.50)	4.85 (0.34)	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ	4.74 (0.45)	4.74 (0.45)	4.77 (0.42)	4.60 (0.69)	4.71 (0.50)	มากที่สุด
4. มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.87 (0.34)	4.89 (0.32)	4.94 (0.23)	4.70 (0.50)	4.85 (0.35)	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.58 (0.50)	4.64 (0.52)	4.57 (0.50)	4.51 (0.82)	4.58 (0.59)	มากที่สุด
รวม	4.74 (0.42)	4.76 (0.43)	4.76 (0.38)	4.60 (0.67)	4.71 (0.47)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.35) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.59)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.50)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.52)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 0.23) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.50)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.50) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.85)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.75 (0.43)	4.68 (0.47)	4.70 (0.46)	4.55 (0.75)	4.67 (0.53)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.75 (0.43)	4.68 (0.51)	4.74 (0.45)	4.62 (0.66)	4.70 (0.51)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75 (0.43)	4.68 (0.47)	4.68 (0.47)	4.57 (0.72)	4.67 (0.52)	มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ	4.75 (0.43)	4.70 (0.46)	4.74 (0.45)	4.60 (0.69)	4.70 (0.51)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.75 (0.43)	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.57 (0.72)	4.67 (0.53)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ	4.75 (0.43)	4.68 (0.47)	4.74 (0.45)	4.62 (0.66)	4.70 (0.50)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.75 (0.43)	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.55 (0.75)	4.66 (0.53)	มากที่สุด
รวม	4.75 (0.43)	4.68 (0.48)	4.71 (0.46)	4.58 (0.71)	4.68 (0.52)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.53)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.46) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.48)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.46) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.45) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.47)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.66) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.75)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	4.57 (0.54)	4.43 (0.72)	4.47 (0.61)	4.45 (0.87)	4.48 (0.68)	มาก
2. การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	4.34 (0.85)	4.30 (0.87)	4.26 (0.86)	4.62 (0.63)	4.38 (0.80)	มาก
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.57 (0.54)	4.43 (0.72)	4.47 (0.61)	4.51 (0.80)	4.50 (0.67)	มาก
4. ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.34 (0.85)	4.30 (0.87)	4.26 (0.86)	4.57 (0.72)	4.37 (0.83)	มาก
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.51 (0.64)	4.38 (0.79)	4.45 (0.64)	4.53 (0.77)	4.47 (0.71)	มาก
5.2 ห้องน้ำ	4.51 (0.64)	4.38 (0.79)	4.45 (0.64)	4.53 (0.77)	4.47 (0.71)	มาก
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ	4.51 (0.64)	4.38 (0.79)	4.45 (0.64)	4.53 (0.77)	4.47 (0.71)	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.51 (0.64)	4.36 (0.81)	4.45 (0.64)	4.53 (0.77)	4.46 (0.72)	มาก
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.51 (0.64)	4.38 (0.79)	4.45 (0.64)	4.53 (0.77)	4.47 (0.71)	มาก
รวม	4.48 (0.66)	4.37 (0.79)	4.42 (0.68)	4.53 (0.77)	4.45 (0.73)	มาก

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $S.D. = 0.73$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.67$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, $S.D. = 0.83$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.61$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, $S.D. = 0.85$)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, $S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.72$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, $S.D. = 0.87$)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $S.D. = 0.68$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.61$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, $S.D. = 0.86$)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.63) ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.87)

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการบริการ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ
- 4) ด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษีงานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข และ งานที่ 4. ด้านการศึกษา ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่าง จำนวน 212 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.17 เป็นเพศหญิง จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.83 ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.96 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.77 อายุ 30-39 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.15 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89 สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 และสถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.06 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.72 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/ลูกจ้าง จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.91 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และรายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการ

พัฒนาชุมชน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.06 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.19 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.96 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.04 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของเทศบาล/อบต. และเสียงตามสาย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.98 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.43 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 1 ด้านจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.51) คิดเป็นร้อยละ 92.95 งานที่ 3 ด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.81 งานที่ 2 ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.54) คิดเป็นร้อยละ 92.38 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4 ด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.70) คิดเป็นร้อยละ 91.57

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.43 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.47) คิดเป็นร้อยละ 94.25 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.52) คิดเป็นร้อยละ 93.58 ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.53) คิดเป็นร้อยละ 92.87 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.73) คิดเป็นร้อยละ 89.01

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.46)

ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.59)

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.47) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.57)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.50)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.38) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.50)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.55) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.77)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.35) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.59)

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการ

ขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.50)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.52)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 0.23) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.50)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.50) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D.= 0.85)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.53)

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.48)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.45) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.47)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.66) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.75)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.67) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.83)

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษีพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.61) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.85)

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และ

ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.72) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D.= 0.87)

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.47$, S.D.= 0.61) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D.= 0.86)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.63) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.87)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการบริการ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภوخุขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

งานที่ 4. ด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการติดตั้งให้เห็นได้ง่ายและชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคามคาดหวังในการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประเด็นหลัก ๆ คือ

1. **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่ มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น

1.1) ทักษะคิดที่ถูกต้องในการให้บริการ เพราะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

1.2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการย่อมไม่มีความคั่นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นเคืองไม่ทราบว่าคุณจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

1.3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

1.4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

1.5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

2. **ด้านสถานที่** การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม เช่น

3.1) ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3.2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3.3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

3.4) ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อในกรณีต่างๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

3.5) การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ตูรับเรื่องราวร้องทุกข์

3.7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจ ใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้

บรรณานุกรม

- “พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 1 มิถุนายน 2563.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอกวนทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ชูกำแพง. (2550). การประเมินการเรียนรู้. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดุขฎิ สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). การมีหัวใจบริการ. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2563.
- นราธิป ศรีราม. (2554). การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.). ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.
- วรุณี เขาวนสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม-มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2562.

- สมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). “ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). องค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2563 จาก <http://www.kpi.ac.th/knowledge/research/data/124?page=1>
- สำนักบริการวิชาการ.(2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). “รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่”. รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา”. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจสู่ AEC. 1261-1274
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันยสินี จาญพจน์. (2559). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559” วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2560. 12(1) : 49-60”
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสารบัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.
- อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3rded. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

- * เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - * ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
- * ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
 - * คุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รหัส 55 : องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา อำเภอชูขันธุ์ จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- ☐ งานที่ 1. ด้านจัดเก็บภาษี
☐ งานที่ 2. ด้านสวัสดิการและการพัฒนาชุมชน
☐ งานที่ 3. ด้านสาธารณสุข
☐ งานที่ 4. ด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 17 ปี ☐ 2) 18-24 ปี ☐ 3) 25-29 ปี ☐ 4) 30-39 ปี
☐ 5) 40-49 ปี ☐ 6) 50-59 ปี ☐ 7) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4) หม้าย

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

- ☐ 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2) รับจ้าง ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ☐ 5) ผู้รับบำนาญ ☐ 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
☐ 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล ☐ 8) กำลังศึกษา ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 3) 5,001-10,000 บาท
☐ 4) 10,001-15,000 บาท ☐ 5) มากกว่า 15,001 บาท

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2) ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ					
3) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ					
4) มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
5) มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ					
5) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
2) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ