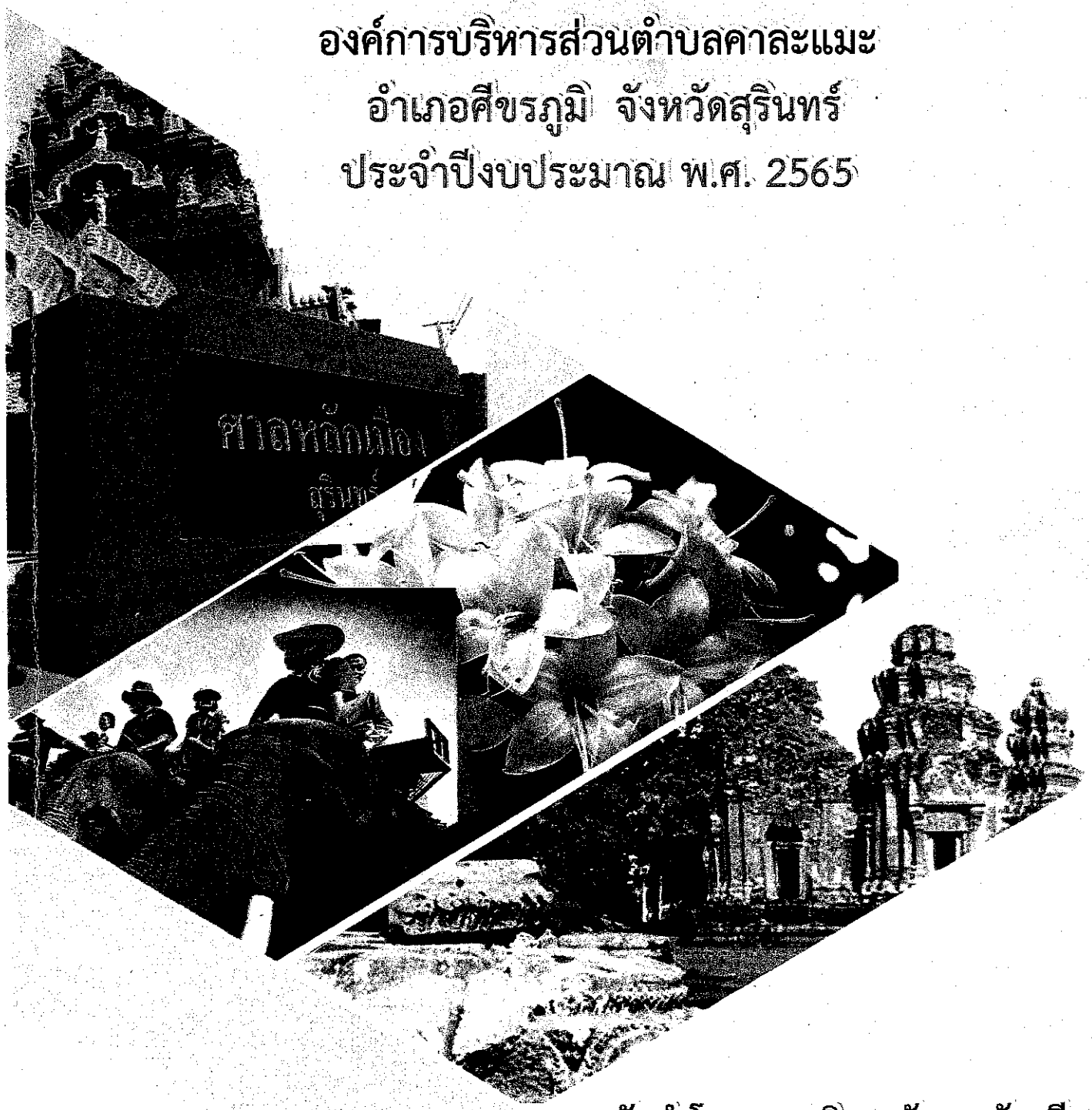
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 683 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 253 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.64 ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.25 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 98.81 โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 49.01 และประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 40.71 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.94

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) คิดเป็นร้อยละ 43.48 งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 29.64 งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 7.91 งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 18.97 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.38 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.66 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.59 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากบุคลากรของ อบต. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.83

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.90 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) คิดเป็นร้อยละ 94.97 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 93.11 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.54 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.43

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงการจัดทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงการเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นองค์การบริการส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 683 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่าง จำนวน 253 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.36 เป็นเพศหญิง จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.64 ส่วนใหญ่อายุ 40-49 ปี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 30-39 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 อายุ 25-29 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.97 และอายุ 50-59 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.58 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.81 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.79 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.01 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.53 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.91 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.56 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.71 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.46 อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.37 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.94 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.92 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.77 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.37 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.48 งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.64 งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.91 และงานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.97

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.38 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.85 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.37 และจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น.มากที่สุด จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.66 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.81 และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.53 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.59 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.46 ระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.37 และระยะเวลาน้อยกว่า 10 นาทีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.58 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากบุคลากรของ อบต. มากที่สุด จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากผู้นำชุมชน จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.32 ทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 และทราบจากเสียงตามสายจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.98 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69 , S.D.= 0.44) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 93.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 2 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ($\overline{X}$ = 4.75 , S.D.= 0.38) คิดเป็นร้อยละ 94.97 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 1 ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ($\overline{X}$ = 4.67 , S.D.= 0.38) คิดเป็นร้อยละ 93.41

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69 , S.D. = 0.44) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 93.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.78 , S.D.= 0.39) คิดเป็นร้อยละ 95.54 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.57 , S.D.= 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.43

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72 , S.D.= 0.46) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.73 , S.D.= 0.45) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.71 , S.D.= 0.46

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.79 ; S.D.= 0.41) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.77 , S.D.= 0.42)

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87 , S.D.= 0.34) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจนขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.87 , S.D.= 0.34) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่พบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56 , S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.60 , S.D.= 0.50) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.55 , S.D.= 0.51)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68 , S.D.= 0.52) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.71 , S.D.= 0.46) ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.63 , S.D.= 0.61)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57 , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.51 , S.D.= 0.55) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.59 , S.D.= 0.47)

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.34 , S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีตัวอย่างและแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.34 , S.D.= 0.47) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่พบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55 , S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีตัวอย่างและแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.55 , S.D.= 0.50) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่พบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.72 , S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.80 , S.D.= 0.41) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.50 , S.D.= 0.69)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68 , S.D.= 0.51) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.69 , S.D.= 0.51) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.67 , S.D.= 0.52)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 4.84 , S.D.= 0.35) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.73 , S.D.= 0.45)

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87 , S.D.= 0.28) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 4.95 , S.D.= 0.21) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.82 , S.D.= 0.39)

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , S.D.= 0.32) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 4.93 , S.D.= 0.25) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.79 , S.D.= 0.41)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68 , S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 4.75 , S.D.= 0.44) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.60 , S.D.= 0.50)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71 , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.77 , S.D.= 0.42) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\overline{X}$ = 4.71 , S.D.= 0.50)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71 , S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , S.D.= 00.37) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\overline{X}$ = 4.46 , S.D.= 0.61)

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69 , S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.91 , S.D.= 0.29) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.38 , S.D.= 0.49)

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73 , S.D.= 0.37) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.93 , S.D.= 0.25) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.49 , S.D.= 0.50)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66 , S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.80 , S.D.= 0.41) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\overline{X}$ = 4.40 , S.D.= 0.75)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75 , S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\overline{X}$ = 4.83 , S.D.= 0.38) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\overline{X}$ = 4.58 , S.D.= 0.71)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ

ส่วนข้อเสนอเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไขของการให้บริการ ดังนี้

1) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงการจัดทำแผนผังชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการของงานบริการด้านต่างๆ หรือจัดทำเป็นคู่มือประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น และมีความสะดวกต่อการรับบริการต่อไป

งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงการเพิ่มช่องทางในการเข้ารับบริการให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลคาละแมะควรมีการปรับปรุงความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

จากผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตรต่อผู้บริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ แนวทางในการให้บริการที่น่าประทับใจ เช่น

1. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

3. **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

4. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมารก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสภานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อ สามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือจบในขั้นตอนเดียว

6. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website, Facebook, Line

10. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รหัส ..14.. : ....องค์การบริหารส่วนตำบลดาละแมะ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์.... ฉบับที่.....

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุรินทร์ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

****

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- ☐ งานที่ 1. ด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
- ☐ งานที่ 2. ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- ☐ งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- ☐ งานที่ 4. ด้านพัฒาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด)

<u>ตอนที่ 1</u> 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/ทสิกรรม
   ☐ 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

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)
   - ☐ 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน
   - ☐ 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
   - ☐ 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน
   - ☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง
   - ☐ 1) 08.30-12.00 น.
   - ☐ 2) 12.01-13.00 น.
   - ☐ 3) 13.00-16.30 น.
   - ☐ 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง
   - ☐ 1) น้อยกว่า 10 นาที
   - ☐ 2) 10-30 นาที
   - ☐ 3) 31-60 นาที
   - ☐ 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่
   - ☐ 1) ทราบ
   - ☐ 2) ไม่ทราบ
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด
   - ☐ 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์
   - ☐ 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
   - ☐ 3) การติดประกาศต่าง ๆ
   - ☐ 4) ผู้นำชุมชน
   - ☐ 5) เพื่อนบ้าน
   - ☐ 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
   - ☐ 7) เสียงตามสาย
   - ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ" ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
4) มีการจัดตัวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น					
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) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ 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					

<u>ตอนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข .....

.....

.....

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล