



การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลพระเหลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลพระเหลา
อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ความเป็นมา

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลา ทั้งการขอรับบริการ การร้องทุกข์ การชำระภาษี และเรื่องอื่นๆ อีกมากสำหรับเทศบาลตำบลพระเหลา เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครองภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีแต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร มีข้อดี ข้อเสีย เป็นอย่างไรและประชาชนและผู้ที่มาใช้บริการ คือ ผู้ที่จะสะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้เข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้น ๆ แต่เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งที่ต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุดในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลในเขตเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จึงสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่เป็นผู้รับบริการของเทศบาลตำบลพระเหลา ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ

เทศบาลตำบลพระเหลา จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยผลของการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนในพื้นที่ซึ่งเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

๒.๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ นั้น ผู้สำรวจคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังนี้

๓.๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

๓.๒. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

๓.๓. ผลจากการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

๔. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพระเหลาที่มาติดต่อหรือใช้บริการจากเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ คน โดยได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ

๕. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด ในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกได้เป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในเขตของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ ๓ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

๗. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage)
๒. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร
๓. ข้อมูลจากการเสนอแนะ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายเนื้อหา

๘. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ได้กำหนดเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

๒. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชน ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๘ : ๙๙) ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	ได้คะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	ได้คะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	พอใจปานกลาง	ได้คะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อย	ได้คะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	พอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน ๑

๓. การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕ : ๑๐๐) ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

๔. เกณฑ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๗๖ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๕๑ - ๔.๗๕ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๒๖ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๐
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๑ - ๔.๒๕ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๖ - ๔.๐๐ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๑ - ๓.๗๕ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๒๖ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๐๑ - ๓.๒๕ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๒.๗๖ - ๓.๐๐ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๐
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๒.๕๑ - ๒.๗๕ หมายถึง ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๕
 ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๑.๐๐ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐

๙. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๙.๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๙.๒. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ดังนี้

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ

๙.๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๔	๔๔.๐๐
หญิง	๕๖	๕๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๗	๗.๐๐
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๔๕	๔๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๖๙	๖๙.๐๐
มัธยมศึกษา	๑๔	๑๔.๐๐
ปวช./ปวส.	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๗	๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๕๓	๕๓.๐๐
ค้าขาย	๑๒	๑๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๖.๐๐
รับราชการ	๖	๖.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๑๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีอายุมากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ และประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓

/ตอนที่ ๒...

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๒๙๐๖	มากที่สุด	๙๕
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๒๗๘๐	มากที่สุด	๙๕
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๗	๐.๓๕๖๖	มาก	๙๐
รวม	๔.๕๒	๐.๑๙๐๑	มากที่สุด	๙๕

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประเด็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๕๓	๐.๕๐๑๖	มากที่สุด	๙๕
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๐	๐.๕๐๒๕	มาก	๙๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ ชักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔.๕๕	๐.๕๐๐๐	มากที่สุด	๙๕
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๕๐๑๖	มากที่สุด	๙๕
รวม	๔.๕๓	๐.๒๙๐๖	มากที่สุด	๙๕

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) คิดเป็น

/ร้อยละ...

ร้อยละ ๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๕$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๕๐$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๔๓	๐.๔๙๗๖	มาก	๙๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๔๙๘๙	มากที่สุด	๙๕
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๕๒	๐.๕๐๐๐	มากที่สุด	๙๕
รวม	๔.๕๑	๐.๒๗๘๐	มากที่สุด	๙๕

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
๑. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๔๘	๐.๕๗๗๐	มาก	๙๐
๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔.๕๓	๐.๕๔๐๓	มากที่สุด	๙๕
๓. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๓๖	๐.๕๗๗๘	มาก	๙๐
รวม	๔.๔๗	๐.๓๕๖๖	มาก	๙๐

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๓$) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๘$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ส่วนประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคืออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๖$) คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพระเหลา อำเภอนา จังหวัดอำนาจเจริญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

- ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์
- จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น
- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
- ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการ
- ควรจัดตั้งมุมเครื่องดื่มระหว่างรอรับบริการ
- ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กร

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพระเหลา
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
๕ = พึงพอใจมากที่สุด, ๔ = พึงพอใจมาก, ๓ = พึงพอใจปานกลาง, ๒ = พึงพอใจน้อย, ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบ ชักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ					
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ					
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....