

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรูปแบบของการเสนอผล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T - test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T - Distribution)
F - test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (F - Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 , และ 0.01
*	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน ของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 892 คน โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปร เพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัลซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งทีพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 892 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

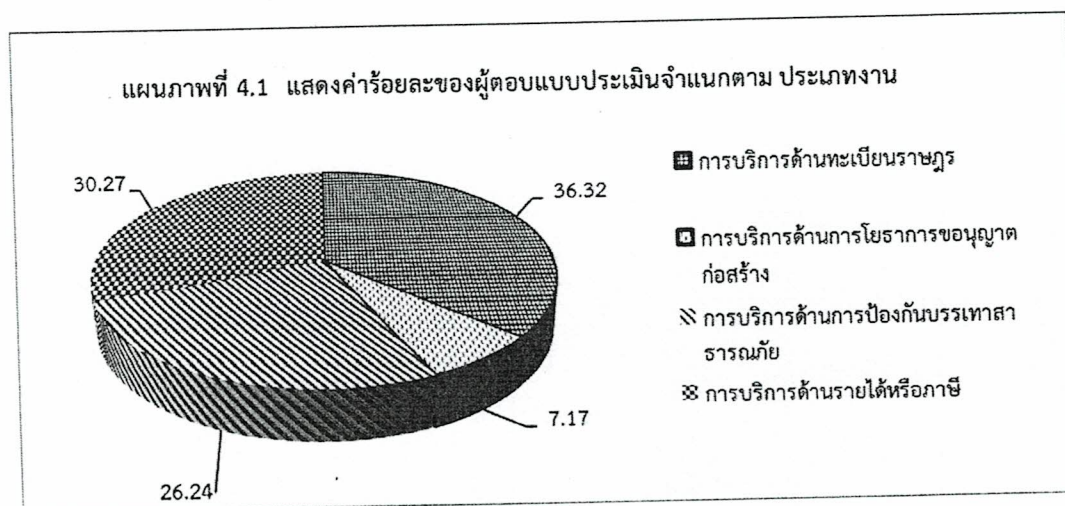
อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 892 คน)	ร้อยละ (100)
ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ			
1	งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	324	36.32
2	งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง	64	7.17
3	งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	234	26.24
4	งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	270	30.27
เพศ			
1	ชาย	388	43.50
2	หญิง	504	56.50
อายุ			
1	น้อยกว่า 30 ปี	156	17.49
2	30 - 39 ปี	283	31.73
3	40 - 49 ปี	309	34.64
4	50 ปี ขึ้นไป	144	16.14
วุฒิการศึกษา			
1	ประถมศึกษา	95	10.65
2	มัธยมศึกษา	190	21.30
3	ประกาศนียบัตร	116	13.00

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 892 คน)	ร้อยละ (100)
4	ปริญญาตรี	470	52.70
5	สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.35
	อาชีพ		
1	เกษตรกร	95	10.65
2	ข้าราชการ	188	21.08
3	รับจ้างทั่วไป	93	10.43
4	ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	244	27.35
5	ค้าขาย	208	23.32
6	อื่น ๆ	64	7.17
	การติดต่อขอใช้บริการ		
1	ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ เทศบาล	695	77.91
2	ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	13	1.46
3	ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่	184	20.63
	รวม	892	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิต จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

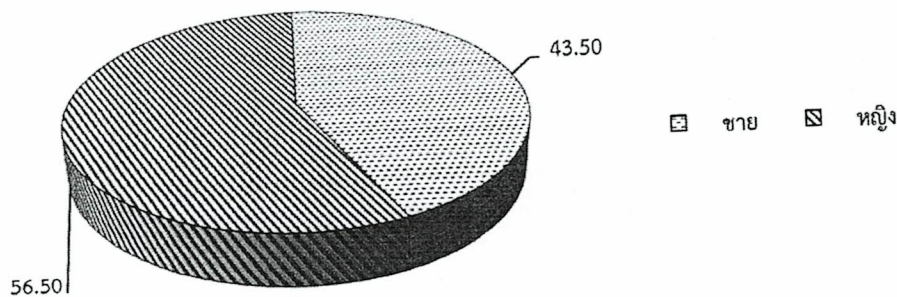
ประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิขิต (1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 (4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 30.27 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1



เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2

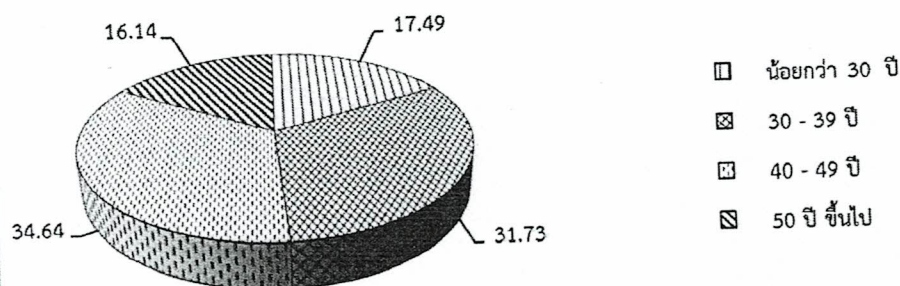
แผนภาพที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม เพศ



อายุ

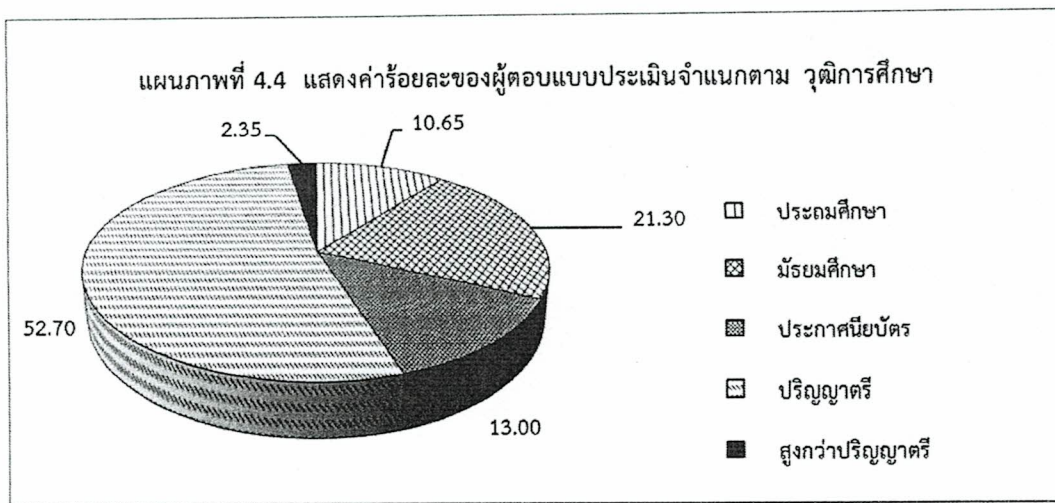
ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินมีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 16.14 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3

แผนภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม อายุ



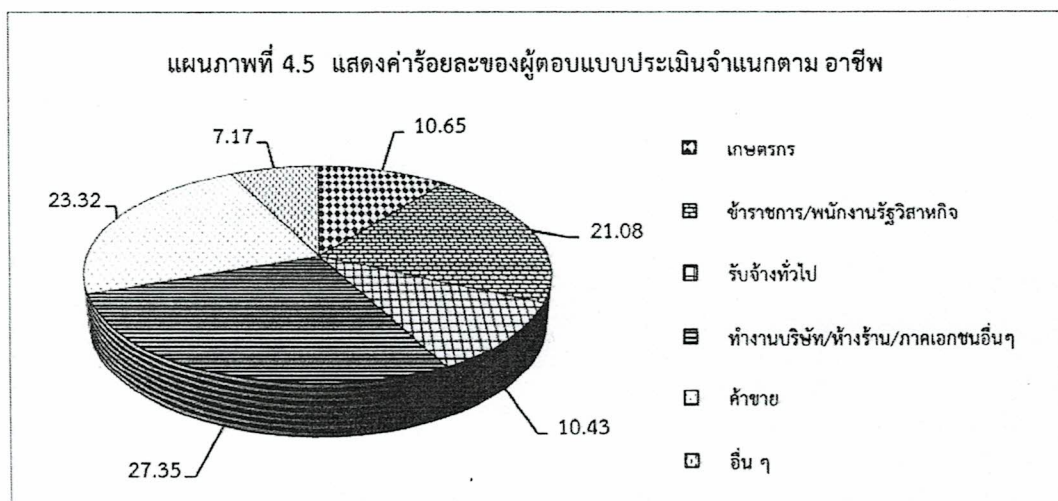
วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 470 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยคือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



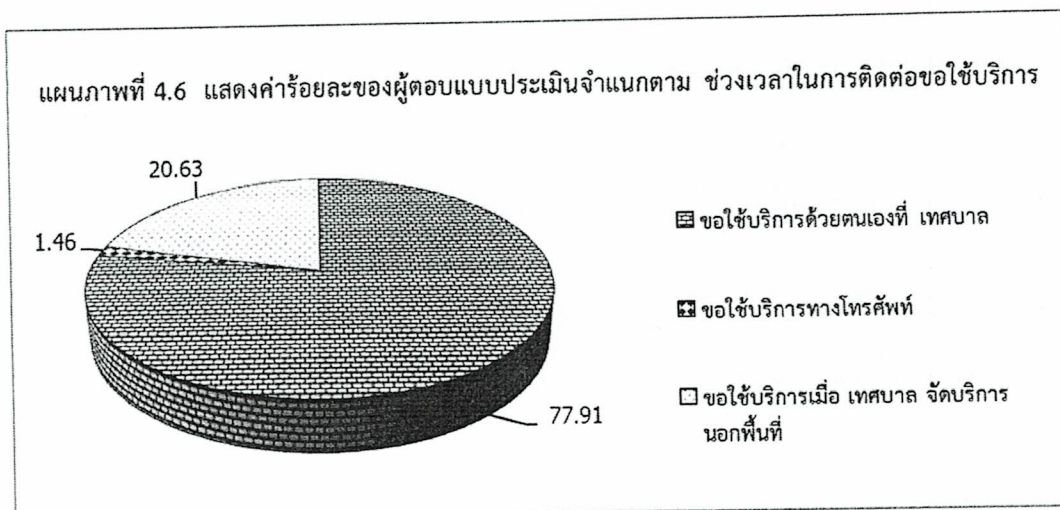
อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 23.32 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5



การติดต่อขอใช้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาล จำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 77.91 รองลงมาคือ ขอใช้บริการเมื่อเทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 และน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ปรางค์
ตาราง 4.2 - 4.3

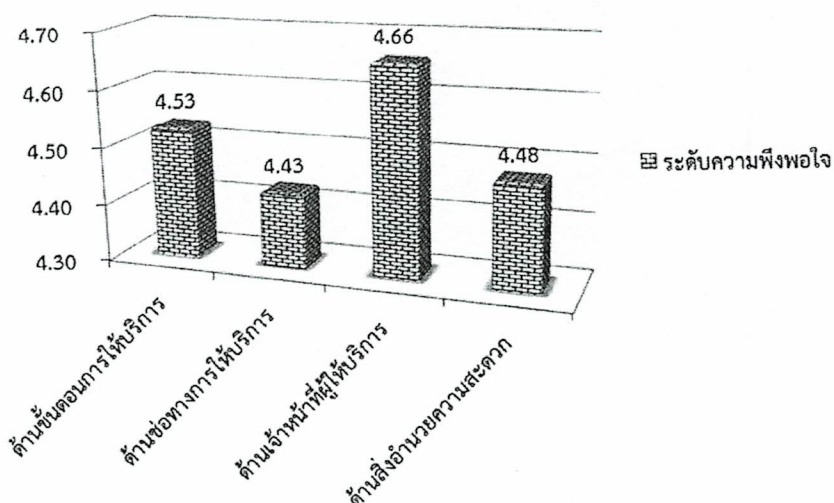
การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 892 คน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53 (90.60)	0.483	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43 (88.60)	0.493	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.429	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48 (89.60)	0.450	มาก
โดยภาพรวม		4.53 (90.60)	0.323	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และรองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) และรองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.60) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.7

แผนภาพที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสีชล โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1	มีกระบวนการขั้นตอน ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ ซับซ้อน	496 (55.60)	382 (42.83)	11 (1.23)	3 (0.34)	-	-	4.54 (90.80)	0.542	มากที่สุด
2	การบริการเป็นไปตาม ขั้นตอน	525 (58.86)	343 (38.45)	23 (2.58)	1 (0.11)	-	-	4.56 (91.20)	0.552	มากที่สุด
3	จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอน อย่างเหมาะสม	535 (59.98)	347 (38.90)	10 (1.12)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.515	มากที่สุด
4	การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	455 (51.02)	419 (46.97)	16 (1.79)	2 (0.22)	-	-	4.49 (89.80)	0.547	มาก
5	ความรวดเร็วของการ ให้บริการมีความเหมาะสม	467 (52.35)	407 (45.63)	14 (1.57)	4 (1.45)	-	-	4.50 (90.00)	0.556	มาก
	เฉลี่ยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	-	-	-	-	-	-	4.53 (90.60)	0.483	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1	มีการจัดช่องทางการ ให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	456 (51.12)	404 (45.29)	29 (3.25)	3 (0.34)	-	-	4.47 (89.40)	0.579	มาก
2	ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	404 (45.29)	451 (50.56)	34 (3.81)	3 (0.34)	-	-	4.41 (88.20)	0.582	มาก
3	ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ บริการในแต่ละช่องทางได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	478 (53.59)	340 (38.11)	41 (4.60)	33 (3.70)	-	-	4.42 (88.40)	0.747	มาก
4	มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทาง ให้บริการใหม่ๆ	361 (40.47)	476 (53.36)	52 (5.83)	3 (0.34)	-	-	4.34 (86.80)	0.601	มาก
5	ช่องทางการให้บริการตรงกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	493 (55.27)	353 (39.57)	43 (4.82)	3 (0.34)	-	-	4.50 (90.00)	0.606	มาก
	เฉลี่ยด้านช่องทางการ ให้บริการ	-	-	-	-	-	-	4.43 (88.60)	0.493	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1	การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพเรียบร้อย	614 (68.83)	269 (30.16)	8 (0.90)	1 (0.11)	-	-	4.68 (93.60)	0.494	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	627 (70.29)	257 (28.81)	8 (0.90)	-	-	-	4.69 (93.80)	0.480	มากที่สุด
3	มีความพร้อมในการ ให้บริการตามเวลาที่กำหนด	654 (73.32)	225 (25.22)	13 (1.46)	-	-	-	4.72 (94.40)	0.481	มากที่สุด
4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	534 (59.87)	332 (37.22)	26 (2.91)	-	-	-	4.57 (91.40)	0.551	มากที่สุด
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการ	619 (69.39)	242 (27.13)	31 (3.48)	-	-	-	4.66 (93.20)	0.543	มากที่สุด
	เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	-	-	-	-	-	-	4.66 (93.20)	0.429	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1	สถานที่บริการสะอาด ไม่ แออัด เดินทางได้สะดวก	441 (49.44)	419 (46.97)	32 (3.59)	-	-	-	4.46 (89.20)	0.566	มาก
2	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอและเหมาะสม	413 (46.30)	464 (52.02)	15 (1.68)	-	-	-	4.45 (89.00)	0.530	มาก
3	คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ใน การให้บริการ	413 (46.30)	465 (52.13)	14 (0.157)	-	-	-	4.45 (89.00)	0.528	มาก
4	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	422 (47.31)	466 (52.24)	4 (0.45)	-	-	-	4.47 (89.40)	0.508	มาก
5	ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการ	534 (59.87)	347 (38.90)	11 (1.23)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.517	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		-	-	-	-	-	-	4.48 (89.60)	0.450	มาก
เฉลี่ยทุกด้าน		-	-	-	-	-	-	4.53 (90.60)	0.323	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล
ดังแสดงในตารางที่ 4.3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการ จำแนกเป็น
รายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ใน
ภาพรวมเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) และ
เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่มีผู้ตอบ
แบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่าง
เหมาะสม (2) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน (3) มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน

สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับก่อน-หลังให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (2) มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (3) ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ

การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด (2) การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง (3) การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ (2) ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3) สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย (1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 324 คน (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน (4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

การบริการ ภาพรวมเป็นราย ด้าน	งานบริการด้านทะเบียน ราษฎร (N = 324)			งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (N = 64)			งานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (N = 234)			งานบริการด้านรายได้หรือ ภาษี (N = 270)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
	(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)		
ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	4.42 (88.40)	0.46	มาก	4.21 (84.20)	0.43	มาก	4.67 (93.40)	0.46	มากที่สุด	4.63 (92.60)	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.33 (86.60)	0.43	มาก	4.70 (94.00)	0.22	มากที่สุด	4.71 (94.20)	0.35	มากที่สุด	4.22 (84.40)	0.57	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.42	มากที่สุด	4.43 (88.60)	0.52	มาก	4.65 (93.00)	0.40	มากที่สุด	4.74 (94.80)	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41 (88.20)	0.41	มาก	4.40 (88.00)	0.50	มาก	4.68 (93.60)	0.40	มากที่สุด	4.42 (88.40)	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยทุกด้าน	4.45 (89.00)	0.29	มาก	4.44 (88.80)	0.30	มาก	4.68 (93.60)	0.33	มากที่สุด	4.50 (90.00)	0.32	มาก

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน และจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการในภาพรวมของทุกด้าน

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ที่มาขอใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60)

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุดคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) งานบริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40) และน้อยสุดคือ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 (ร้อยละ 84.20)

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) งานบริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.60) และน้อยสุด คืองานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 (ร้อยละ 84.40)

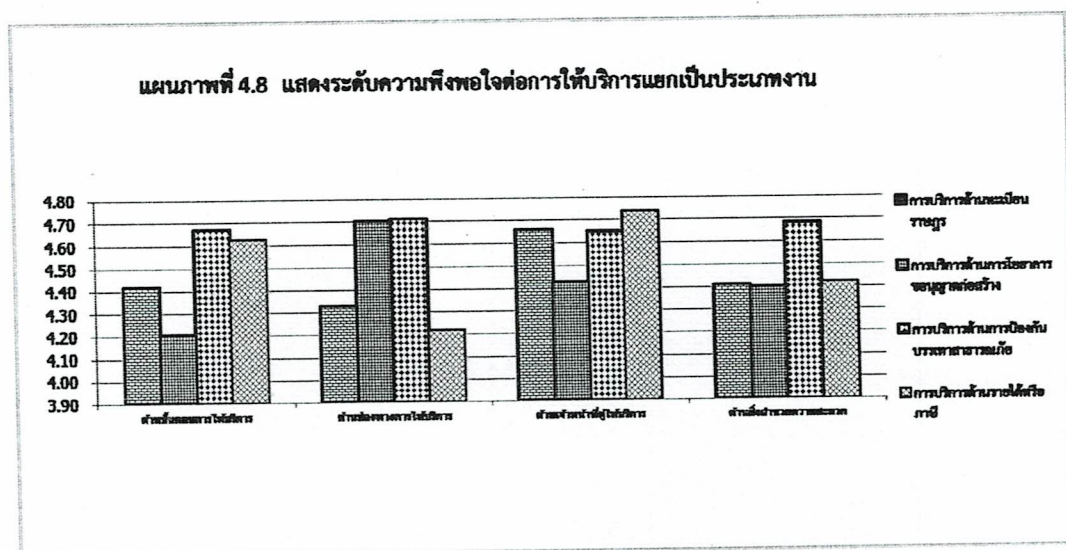
การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 (ร้อยละ 93.00) และน้อยสุด คือ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.60)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 (ร้อยละ 88.20) และน้อยสุด งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 (ร้อยละ 88.00)

สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการในแต่ละด้านดังแผนภาพที่ 4.8



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
เพศ					
ชาย	4.53	4.42	4.65	4.47	4.52
หญิง	4.54	4.43	4.68	4.49	4.53
T-test	0.56	0.158	1.115	0.597	0.659
Sig.	0.956	0.875	0.265	0.551	0.510
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	4.59	4.43	4.72	4.54	4.57
30 - 39 ปี	4.47	4.48	4.61	4.51	4.52
40 - 49 ปี	4.51	4.39	4.68	4.43	4.51
50 ปีขึ้นไป	4.64	4.39	4.68	4.47	4.55
F-test	4.686	1.797	2.811	2.613	1.511
Sig.	**0.003	0.146	*0.038	0.050	0.210
วุฒิการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.49	4.28	4.69	4.36	4.46
มัธยมศึกษา	4.47	4.31	4.61	4.40	4.44
ประกาศนียบัตร	4.51	4.42	4.67	4.57	4.54
ปริญญาตรี	4.58	4.50	4.68	4.51	4.57
สูงกว่าปริญญาตรี	4.62	4.64	4.71	4.51	4.62
F-test	2.302	8.556	1.089	5.330	6.571
Sig.	0.057	**0.000	0.361	**0.000	**0.000

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
อาชีพ					
เกษตรกร	4.60	4.43	4.59	4.53	4.54
ข้าราชการ	4.51	4.55	4.61	4.43	4.52
รับจ้างทั่วไป	4.51	4.36	4.75	4.48	4.52
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/					
ภาคเอกชน	4.38	4.39	4.58	4.47	4.46
ค้าขาย	4.66	4.35	4.77	4.50	4.57
อื่น ๆ	4.70	4.55	4.78	4.57	4.65
F-test	10.208	4.921	7.739	1.422	5.147
Sig.	**0.000	**0.000	**0.000	0.214	**0.000
การติดต่อขอใช้บริการ					
ขอใช้บริการด้วยตนเองที่					
เทศบาล	4.25	4.54	4.49	4.39	4.42
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	4.29	3.95	4.29	4.29	4.28
ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาล					
จัดบริการนอกพื้นที่	4.61	4.41	4.72	4.51	4.56
F-test	47.522	11.800	27.251	6.903	22.307
Sig.	**0.000	**0.000	**0.000	**0.001	**0.000

** P < 0.01

* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

การติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ตามประเด็นคำถามดังนี้ (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน ดังนี้

1. สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็ว
- 1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย เดินทางเข้าใช้บริการได้สะดวก
- 1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ
- 1.5 เทศบาลมีโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

2. สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 2.1 ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ บางจุดอาจจะต้องจัดเก็บเข้า-เย็น เพื่อป้องกันสุนัขเข้ามาคุ้ยขยะ
- 2.2 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การคัดแยกขยะ
- 2.3 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด ในเรื่องของความสะอาดของแผงค้าต่าง ๆ
- 2.4 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพ การป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่นการฉีดพ่นป้องกันยุงลาย
- 2.5 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 2.6 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครัวเรือน
- 2.7 ควรมีโครงการสนับสนุนการท่องเที่ยว ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในเทศบาล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,667 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสีชล จำนวน 892 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 892 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วยประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 จากเทศบาล

ตำบลลิซล ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัย ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินจากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 892 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล กลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการพร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งทีพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในครั้ง นี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 342 คน (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน (4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 892 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.50) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบ

ประเมน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี (ร้อยละ 34.64) น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 16.14) ทางด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.70) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.35) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ (ร้อยละ 27.35) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 7.17) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาล (ร้อยละ 77.91) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 1.46)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มารับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล รวมทั้งสิ้น 892 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลิซล โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 90.60) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมนมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.20) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 90.60) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 88.60) และเมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

3.1 ตัวแปรเพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.2 ตัวแปรอายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ตัวแปรวุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 ตัวแปรอาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.5 ตัวแปรการติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล

4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- 4.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็ว
- 4.1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย เดินทางเข้าใช้บริการได้สะดวก
- 4.1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 4.1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ
- 4.1.5 เทศบาลมีโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

4.2 สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขลิในประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 4.2.1 ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ บางจุดอาจจะต้องจัดเก็บเข้า-เย็น เพื่อป้องกันสุนัขเข้ามาคุ้ยขยะ
- 4.2.2 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การคัดแยกขยะ
- 4.2.3 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด ในเรื่องของความสะอาดของแผงค้าต่างๆ
- 4.2.4 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพ การป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่นการฉีดพ่นป้องกันยุงลาย
- 4.2.5 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 4.2.6 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครัวเรือน
- 4.2.7 ควรมีโครงการสนับสนุนการท่องเที่ยว ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในเทศบาล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขลิ อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของผู้ประเมินความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขลิในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลลิขลิผ่านช่องทางโทรศัพท์มีความพึงพอใจการให้บริการ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าการเข้าใช้บริการผ่านทางช่องทางอื่น ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลประชาชนที่ขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น
3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลลิขลิในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การ

จัดลำดับก่อนหลังให้บริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลลิซล จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มี วุฒิมัธยมศึกษาที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน การติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลโดยหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซล ให้บริการได้ดียิ่งขึ้นโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง การเดินทางได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ควรต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซล ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การให้ความรู้ในด้านการคัดแยกขยะ การจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการส่งเสริมสุขภาวะชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซลควรหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น