



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
เทศบาลตำบลแม่ออน อำเภอแม่สะเรียง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

2.4 การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล

N = 356

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน				
	(ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	30 (8.6)	119 (34.0)	168 (48.0)	30 (8.6)	3 (0.9)
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วและบริการตามลำดับก่อน-หลัง	24 (6.9)	109 (31.1)	178 (50.9)	36 (10.3)	3 (0.9)
3. มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	25 (7.2)	107 (30.7)	178 (51.0)	37 (10.6)	2 (0.6)
4. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	27 (7.7)	98 (28.0)	170 (48.6)	46 (13.1)	9 (2.6)
5. มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Line /Facebook)	32 (9.2)	101 (29.1)	167 (48.1)	40 (11.5)	7 (2.0)
6. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือ นอกสถานที่	31 (8.9)	88 (25.3)	155 (44.5)	49 (14.1)	25 (7.2)
7. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและนำมาพัฒนาการให้บริการ	27 (7.8)	99 (28.7)	167 (48.4)	41 (11.9)	11 (3.2)
คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีจิตบริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรกับประชาชน	35 (10.0)	140 (39.9)	152 (43.3)	20 (5.7)	4 (1.1)
2. ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและมีความซื่อสัตย์ สุจริต	23 (6.6)	122 (35.0)	163 (46.7)	29 (8.3)	12 (3.4)
3. มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาให้ได้	28 (8.0)	119 (34.0)	166 (47.4)	31 (8.9)	6 (1.7)
4. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา	28 (8.0)	109 (31.3)	165 (47.4)	32 (9.2)	14 (4.0)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	จำนวน				
	(ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	37 (10.6)	136 (39.1)	149 (42.8)	22 (6.3)	4 (1.1)
2. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	32 (9.1)	129 (36.9)	162 (46.3)	24 (6.9)	3 (0.9)
3. มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	37 (10.6)	136 (38.9)	150 (42.9)	22 (6.3)	5 (1.4)
4. อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	40 (11.4)	118 (33.7)	151 (43.1)	30 (8.6)	11 (3.1)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.0 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วและบริการตามลำดับก่อนหลัง ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.9 ด้านการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.0 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ และการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.6 และ 48.1 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและนำมาพัฒนาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.5 และ 48.4 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการมีจิตบริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรกับประชาชน โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมและมีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.7 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาให้ได้ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 42.8 46.3 และ 42.9 ตามลำดับ ส่วนการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 43.1

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
คุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ	3.28	.868	ปานกลาง
1. มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	3.40	.798	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วและบริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.32	.785	ปานกลาง
3. มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ	3.33	.783	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.25	.872	ปานกลาง
5. มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (Line/Facebook เป็นต้น)	3.31	.869	ปานกลาง
6. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือ นอกสถานที่	3.14	1.009	ปานกลาง
7. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการและนำมาพัฒนาการให้บริการ	3.26	.883	ปานกลาง
คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	.929	ปานกลาง
1. มีจิตบริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรกับประชาชน	3.51	.795	มาก
2. ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.32	.852	ปานกลาง
3. มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาให้ได้	3.37	.822	ปานกลาง
4. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา	3.30	.893	ปานกลาง
คุณภาพต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	.929	มาก
1. สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.51	.812	มาก
2. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ	3.46	.788	มาก
3. มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ	3.50	.821	มาก
4. อำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.41	.913	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมของแต่ละด้าน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.47, S.D. = .929) รองลงมาคือด้าน คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.37, S.D. = .929) และ คุณภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.28, S.D. = .868) ตามลำดับ หากพิจารณาในแต่ละด้าน พบ รายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพในขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28, S.D. = .868) โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีแผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.40, S.D. = .798) รองลงมาคือ มีการแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก่อนรับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.33, S.D. = .783) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วและบริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย = 3.32, S.D. = .785) ตามลำดับ

2. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37, S.D. = .929) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านมีจิตบริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรกับประชาชน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.51, S.D. = .795) รองลงมาคือ มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาให้ได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.37, S.D. = .822) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันและมีความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย = 3.32, S.D. = .852) ตามลำดับ

3. ด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.47, S.D. = .929) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้าน สถานที่ตั้งของจุดบริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.51, S.D. = .812) รองลงมาคือ การจัดอาคารสถานที่สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.50, S.D. = .821) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.46, S.D. = .788) ตามลำดับ