



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๔๖๖

ที่ บร ๕๖๐๐๑/ ๕๓๘

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฯ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเต็ง

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองเต็ง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบคุณภาพของการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีการประเมินผลเพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการนำไปปรับปรุง พัฒนา แก้ไข ให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในระดับต่อไป

และตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองเต็ง ที่ ๗๗๔/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ มอบหมายเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ คณะทำงานได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองเต็ง ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการบริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, ร้อยละ ๘๙.๐๑) สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๗$, ร้อยละ ๘๗.๒๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๐$, ร้อยละ ๙๐.๓๗) รองลงมาคือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๗$, ร้อยละ ๘๗.๔๑) และ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๗$, ร้อยละ ๘๖.๖๗) ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$, ร้อยละ ๙๑.๑๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ซึ่งมีมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๒$, ร้อยละ ๙๑.๘๕) รองลงมาคือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, ร้อยละ ๘๘.๘๙) ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, ร้อยละ ๙๑.๔๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, ร้อยละ ๙๔.๐๗) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, ร้อยละ ๙๓.๓๓) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$, ร้อยละ ๙๒.๕๙) ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, ร้อยละ ๙๖.๓๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, ร้อยละ ๙๘.๑๕) รองลงมาคือ จัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, ร้อยละ ๙๗.๔๑) และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, ร้อยละ ๙๕.๑๙) ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจต่อการบริการในเรื่องของการสัญจร ถนนยังเป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการบริการในด้านของการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นกันเอง ดูแลได้ทั่วถึง เช่น การแจกเบียร์ยังชีพ การชำระภาษี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในทุกกิจกรรม และควรมีการดูแลเส้นทางให้สัญจรได้อย่างสะดวก

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, ร้อยละ ๙๙.๐๑) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านการบริการประสบผลสำเร็จ โดยผู้บริการควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นแนวทางในการบริการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรมีการวางแผนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
๒. สร้างวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาล ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
๓. ควรพัฒนาแต่ละงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ทันสมัยใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี หรือคู่มือการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การนำความคิดเห็นไปปรับปรุงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ในครั้งนี้ ถือได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง โดยข้อมูลที่ได้จากการนำเสนอจากผู้รับบริการในทุกประเด็น เทศบาลตำบลหนองเต็ง จะนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินการในแต่ละด้าน ในครั้งต่อไป



(นายณัฏฐนัท บงกช สุทธิมาศมงคล)

หัวหน้าคณะทำงานฯ

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

ว่าที่ พ.ต.

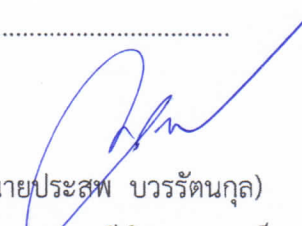


(พูนศักดิ์ โชติกัมพลพงศ์)

ปลัดเทศบาลตำบลหนองเต็ง

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....
.....



(นายประสพ บวรรัตนกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเต็ง



รายงานการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ณ จุดบริการที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒



โดย

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองเต็ง
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ตุลาคม ๒๕๖๒

บทสรุป

เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้สำรวจความพึงพอใจ และการให้บริการ ณ จุดบริการ ตามภารกิจแต่ละด้านของเทศบาล ซึ่งกำหนดวิธีและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดประเด็นการสำรวจ คือ ๑) ด้านขั้นตอนการบริการ ๒) ด้านช่องทางการบริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสรุปประเด็นสำคัญของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๒ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๑ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลหนองเต็ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน เท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๑ ซึ่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

จากผลการความพึงพอใจในการบริการ ในครั้งนี้ ถือได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลในทุกประเด็น เทศบาลตำบลหนองเต็ง จะนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินการตามภารกิจของเทศบาล ในครั้งต่อไป

คำนำ

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการ เป็นแนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะรับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรม การแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จึงดำเนินการจัดทำและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปปรับปรุง แก้ไข และหาวิธีการที่เหมาะสมและเป็นผลดีแก่บุคลากร และหน่วยงาน ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่รับผิดชอบสูงสุด หวังว่าการความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ จะนำไปสู่แนวทางปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ นำมาซึ่งประโยชน์กับหน่วยงานเป็นอย่างดี

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองเต็ง
ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตของการสำรวจ	๑
ระยะเวลาการดำเนินงาน	๑
บทที่ ๒ ระเบียบวิธีการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒
เครื่องมือในการสำรวจ	๒
ขั้นตอนการดำเนินการสำรวจข้อมูล	๓
การประเมินผลและวิเคราะห์ผล	๓
หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	๔
บทที่ ๓ ผลการสำรวจ	
การวิเคราะห์ผลข้อมูล	๕
บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจ	
ความพึงพอใจการให้บริการ	๑๑
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบประเมินผลโครงการ	
ภาคผนวก ข ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๑. จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
๒. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์.....	๕
๓. ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการ.....	๖

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ณ จุดบริการ เป็นแนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะรับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อการบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

เพื่อให้ทราบคุณภาพของการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีการประเมินผลเพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการนำไปปรับปรุงพัฒนา แก้ไข ให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพในระดับต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

๒. เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองเต็ง ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไปประกอบพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น

๓. เพื่อให้ผู้บริหารเทศบาลได้รับทราบผลการประเมินการดำเนินงานและการให้บริการของเทศบาลทุกด้าน เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่องานดำเนินงานของเทศบาล

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของผู้ให้ข้อมูล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ครั้งนี้ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการตามงานและภารกิจของเทศบาล

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีขอบเขตของเนื้อหา คือ การประเมินคุณภาพของการบริการในแต่ละภารกิจของเทศบาล

ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการดำเนินการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ท้วงระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. ๖๑ - ๓๐ ก.ย.๖๒)

บทที่ ๒

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลที่ได้จากการบริการในงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ โดยจะแสดงถึงระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่างๆ เพื่อที่เทศบาลตำบลหนองเต็ง จะได้นำข้อมูล ที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ารับบริการ ผู้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านต่างๆ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของเทศบาล เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการ

๒. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากผู้เข้ารับบริการ อบรม รวมจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น ๑๓๕ ตัวอย่าง ที่ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

๒. เครื่องมือในการสำรวจ

ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการบริการ

- (๑) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- (๒) มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง
- (๓) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน
- (๔) การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

- (๑) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- (๒) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ
- (๓) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย
- (๔) ความสะดวกให้การขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- (๑) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (๒) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง
- (๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
- (๔) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน
- (๕) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- (๑) การจัดบริการพิเศษ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ Wifi
- (๒) จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ
- (๓) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
- (๔) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

๓. ขั้นตอนการดำเนินการสำรวจข้อมูล

- (๑) กำหนดประเด็นในการประเมินความเห็นของผู้เข้ารับบริการ
- (๒) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล (แบบประเมิน)
- (๓) สำรวจข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการ โดยใช้แบบประเมินที่สร้างขึ้น
- (๔) นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาดำเนินการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (SPSS)/Microsoft office Excel
- (๕) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการศึกษา
- (๖) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดทำเป็นรายงานผลการประเมินผลให้ผู้บริหารทราบ

๔. การประเมินผลและวิเคราะห์ผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ลงรหัสและบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แสดงในรูปร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามดังกล่าว มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินค่า ๕ ระดับ คือ

- ◆ ระดับ ๕ มากที่สุด
- ◆ ระดับ ๔ มาก
- ◆ ระดับ ๓ ปานกลาง
- ◆ ระดับ ๒ น้อย
- ◆ ระดับ ๑ น้อยที่สุด

การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัด (Indicators) หลังจากได้คะแนนของคำตอบ (Item) แต่ละข้อแล้วจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถบอกความหมายระดับการประเมินผลของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างชัดเจน และใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงได้กำหนดช่วงระดับคะแนนเป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ กำหนดให้มีการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ห้วงเวลาที่รับบริการ และงานที่รับบริการ ดังปรากฏตาราง ๑

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	N = ๑๓๕	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๑.๐๐	๔๕.๑๙
หญิง	๗๔.๐๐	๕๔.๘๑
๒. อายุ		
๓. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๖๖.๐๐	๔๘.๘๙
ค้าขาย	๒๓.๐๐	๑๗.๐๔
รับจ้างทั่วไป	๑๐.๐๐	๗.๔๑
รับราชการ	๑๗.๐๐	๑๒.๕๙
อื่นๆ	๑๙.๐๐	๑๔.๐๘
๔. ห้วงเวลาที่รับบริการ		
ก่อนเวลา ๐๘.๓๐ น.	๑๖.๐๐	๑๑.๘๕
๐๘.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น.	๖๑.๐๐	๔๕.๑๙
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.	๒๕.๐๐	๑๘.๕๒
๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	๒๓.๐๐	๑๗.๐๔
หลังเวลา ๑๖.๓๐ น.	๑๐.๐๐	๗.๔๑
อื่นๆ	๐.๐๐	๐.๐๐
๕. งานที่รับบริการ		
งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์	๒๕.๐๐	๑๘.๕๒
งานออกแบบและขออนุญาตก่อสร้าง	๘.๐๐	๕.๘๓
งานทะเบียนพาณิชย์	๒๖.๐๐	๑๙.๒๖
งานการศึกษาและวัฒนธรรม	๗.๐๐	๕.๑๙
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๗.๐๐	๑๒.๕๙
งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี	๒๙.๐๐	๒๑.๔๘
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๙.๐๐	๖.๖๗
งานนิติการ ร้องเรียน ร้องทุกข์	๓.๐๐	๒.๒๒
งานธุรการ	๗.๐๐	๕.๑๙
งานบริการรถฉุกเฉิน ๑๖๖๙	๔.๐๐	๒.๙๖

จากตาราง ๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า

๑. เพศ จากการศึกษาเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๑ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๙

๒. อายุ จากแบบสอบถามไม่มีผู้ตอบในแบบสอบถาม

๓. อาชีพ จากการศึกษาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๙ รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๔ และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

๔. ว่างเวลาที่รับบริการ จากการศึกษาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการช่วงเวลา ๐๘.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. รองลงมาคือ เวลา ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น. ซึ่งเป็นการบริการช่วงพักเที่ยง และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงหลังเวลา ๑๖.๓๐ น.

๕. งานที่รับบริการ จากการศึกษางานที่รับบริการผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการในงานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๘ รองลงมาคือ งานทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๖ และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ งานนิติการ การร้องเรียน ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒

ตอน ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน ๑๐ งาน ได้แก่ ๑) งานสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ ๒) งานออกแบบและขออนุญาตก่อสร้าง ๓) งานทะเบียนพาณิชย์ ๔) งานการศึกษาและวัฒนธรรม ๕) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๖) งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี ๗) งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๘) งานนิติการ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ๙) งานธุรการ ๑๐) งานบริการรถฉุกเฉิน ๑๖๖๙ มีระบบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ดังปรากฏตาราง ๒

ตาราง ๒ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม

ประเด็น	ร้อยละความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการบริการ	๘๗.๒๒	๔.๘๗	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๑.๑๑	๔.๙๑	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๑.๔๑	๔.๙๑	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๖.๓๐	๔.๘๖	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๘๙.๐๑	๔.๘๙	มากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, ร้อยละ ๘๙.๐๑)

เมื่อพิจารณาแต่ละงานที่ให้บริการ พบว่า ทุกงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน งานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$, ร้อยละ ๙๑.๔๑) รองลงมาคือ งานด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$, ร้อยละ ๙๑.๑๑) งานด้านขั้นตอนการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๗$, ร้อยละ ๘๗.๒๒) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๖$, ร้อยละ ๘๖.๓๐)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายข้อจำแนกได้ดังนี้

ตาราง ๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

รายการประเมิน	ร้อยละความ พึงพอใจ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการบริการ				
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	๘๖.๖๗	๔.๘๗	๐.๓๔	มากที่สุด
มีการจัดคิดให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๘๔.๔๔	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๙๐.๓๗	๔.๙๐	๐.๒๙	มากที่สุด
การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	๘๗.๔๑	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด
รวม	๘๗.๒๒	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๑.๘๕	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๙๑.๘๕	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๘๘.๘๙	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
ความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์	๙๑.๘๕	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
รวม	๙๑.๑๑	๔.๙๑	๐.๒๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๓.๓๓	๔.๙๓	๐.๒๕	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	๘๘.๘๙	๔.๘๘	๐.๓๑	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน	๘๘.๑๕	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่ง ตอบแทน	๙๔.๐๗	๔.๙๔	๐.๒๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน	๙๒.๕๙	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด
รวม	๙๑.๔๑	๔.๙๑	๐.๒๗	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ wifi	๘๔.๔๔	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด
จัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ	๘๗.๔๑	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๘๕.๑๙	๔.๘๕	๐.๓๕	มากที่สุด
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๘.๑๕	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด
รวม	๘๖.๓๐	๔.๘๖	๐.๓๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	๘๙.๐๑	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด

จากตาราง ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.01) เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.22) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, ร้อยละ 90.37) รองลงมาคือ “การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.41) และ “มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 86.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, ร้อยละ 91.11) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย” “จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ” “ความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, ร้อยละ 92.85) รองลงมาคือ “จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.89) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, ร้อยละ 91.41) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, ร้อยละ 94.07) รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, ร้อยละ 93.33) “เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน” ($\bar{X} = 4.93$, ร้อยละ 92.56) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, ร้อยละ 86.30) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.15) รองลงมาคือ “จัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.41) และ “ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 85.19) ตามลำดับ

บทที่ ๔

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองเต็ง ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อภารกิจของการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการบริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.01) สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, ร้อยละ 90.37) รองลงมาคือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.41) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 86.67) ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, ร้อยละ 91.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, ร้อยละ 91.85) รองลงมาคือ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.88) ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, ร้อยละ 91.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, ร้อยละ 94.07) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, ร้อยละ 93.33) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.93$, ร้อยละ 92.55) ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, ร้อยละ 86.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 88.15) รองลงมาคือ จัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, ร้อยละ 87.41) และที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 85.15) ตามลำดับ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจต่อการบริการในเรื่องของการสัญจร ถนนยังเป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการบริการในด้านของการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นกันเอง ดูแลได้ทั่วถึง เช่น การแจกเบี้ยยังชีพ การชำระภาษีเป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในทุกกิจกรรม และควรมีการดูแลเส้นทางให้สัญจรได้อย่างสะดวก

อภิปรายผล

ผลการสำรวจทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่า มีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๙$, ร้อยละ ๘๙.๐๑) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านการบริการประสบผลสำเร็จ โดยผู้บริการควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเป็นแนวทางในการบริการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประเมินความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. ควรมีการวางแผนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
๒. สร้างวัฒนธรรมองค์กรของเทศบาล ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
๓. ควรพัฒนาแต่ละงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้ทันสมัยใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร
๔. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ควรสรุปเป็นแนวทางขั้นตอนของแต่ละงาน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดี หรือคู่มือการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ในครั้งนี้ ถือได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง โดยข้อมูลที่ได้จากการนำเสนอจากผู้รับบริการในทุกประเด็น เทศบาลตำบลหนองเต็ง จะนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินการในแต่ละด้าน ในครั้งต่อไป

ภาคผนวก



ประกาศเทศบาลตำบลหนองเต็ง

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง เพื่อให้ทราบคุณภาพของการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีการประเมินผลเพื่อรับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ อันจะเป็นส่วนหนึ่งในการนำไปปรับปรุง พัฒนา แก้ไข ให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพในงานบริการแต่ละด้าน และสนองตอบประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในทุกช่องทางการบริการของเทศบาลตำบลหนองเต็ง ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการภายใต้กรอบของระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ ประชาชนได้รับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารที่ดี การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองเต็ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (หัวระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายประสพ บวรรัตนกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเต็ง

แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
เทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

- 1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ..... ปี
- 2 อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ รับราชการ ☐ อื่นๆ.....
- 3 ระยะเวลาที่รับบริการ ☐ ก่อนเวลา ๐๘.๓๐ น. ☐ ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.
☐ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ☐ หลังเวลา ๑๖.๓๐ น. ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
- 4 งานที่รับบริการ ☐ งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ☐ งานออกแบบและขออนุญาตก่อสร้าง
- ☐ งานออกแบบและขออนุญาตก่อสร้าง ☐ งานทะเบียนพาณิชย์ ☐ งานการศึกษาและวัฒนธรรม
- ☐ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี ☐ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ☐ งานนิติการ การร้องเรียน ร้องทุกข์ ☐ งานธุรการ ☐ งานบริการรถฉุกเฉิน (1669)

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านขั้นตอนการบริการ					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 มีการจัดคิวให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน					
1.4 การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
2.ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
2.2 จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
2.3 จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย					
2.4 ความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์					
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 การจัดการบริการพิเศษ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ WIFI					
4.2 จัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ					
4.3 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4.4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ ข้อคิดเห็นของท่านจะช่วยให้เกิดพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

Frequencies

Statistics																			
	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Sum	Valid N (listwise)	Sum of Squares	Mean Square	Std. Error of Mean	90% Confidence Interval for Mean	95% Confidence Interval for Mean	Sample Variance	Population Variance	Chi-Square Statistic	Chi-Square df	Chi-Square Sig.	Linear Correlation Coefficient	Partial Correlation Coefficient	Partial Correlation Coefficient
N	Valid	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Mean	1.58	1.333	1	6	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81	4.81
Std. Deviation	1.58	1.547	1	2.553	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341	341

Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	61.00	45.19	45.19	45.19
หญิง	74.00	54.81	54.81	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	135.00	100.00	100.00	100.00

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกรรม	66.00	48.89	48.89	48.89
ค้าขาย	23.00	17.04	17.04	65.93
รับจ้างทั่วไป	10.00	7.41	7.41	73.33
รับราชการ	17.00	12.59	12.59	85.93
อื่นๆ	10.00	7.41	7.41	93.33
6	9.00	6.67	6.67	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ก่อนเวลา 08.30 น.	16.00	11.85	11.85	11.85
08'30 - 12.00 น.	61.00	45.19	45.19	57.04
12.00 - 13.00 น.	25.00	18.52	18.52	75.56
13.00 - 16.30 น.	23.00	17.04	17.04	92.59
หลังเวลา 16.30 น.	10.00	7.41	7.41	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

งานที่รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์	25.00	18.52	18.52	18.52
	งานออกแบบและขออนุญาตก่อสร้าง	8.00	5.93	5.93	24.44
	งานทะเบียนพาณิชย	26.00	19.26	19.26	43.70
	งานการศึกษาและวัฒนธรรม	7.00	5.19	5.19	48.89
	งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	17.00	12.59	12.59	61.48
	งานจัดเก็บรายได้และชำระภาษี	29.00	21.48	21.48	82.96
	งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	9.00	6.67	6.67	89.63
	งานนิติการ การร้องเรียน ร้องทุกข์	3.00	2.22	2.22	91.85
	งานธุรการ	7.00	5.19	5.19	97.04
	งานบริการรถฉุกเฉิน 1669	4.00	2.96	2.96	100.00
	Total	135.00	100.00	100.00	

มีปัจจัยลำดับขั้นตอน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	18.00	13.33	13.33	13.33
	มากที่สุด	117.00	86.67	86.67	100.00
	Total	135.00	100.00	100.00	

มีการจัดคิวให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	21.00	15.56	15.56	15.56
	มากที่สุด	114.00	84.44	84.44	100.00
	Total	135.00	100.00	100.00	

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	13.00	9.63	9.63	9.63
	มากที่สุด	122.00	90.37	90.37	100.00
	Total	135.00	100.00	100.00	

การดำเนินการตามขั้นตอนสะดวก

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	17.00	12.59	12.59	12.59
มากที่สุด	118.00	87.41	87.41	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ช่องบริการเข้าถึงง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	11.00	8.15	8.15	8.15
มากที่สุด	124.00	91.85	91.85	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ช่องบริการสะดวกเพียงพอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	11.00	8.15	8.15	8.15
มากที่สุด	124.00	91.85	91.85	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ช่องการบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	15.00	11.11	11.11	11.11
มากที่สุด	120.00	88.89	88.89	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ความสะดวกในการขอรับบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	11.00	8.15	8.15	8.15
มากที่สุด	124.00	91.85	91.85	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	9.00	6.67	6.67	6.67
มากที่สุด	126.00	93.33	93.33	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่มีอรรถาัยมีความเป็นกันเอง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	15.00	11.11	11.11	11.11
มากที่สุด	120.00	88.89	88.89	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่บริการเท่าเทียมกัน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	16.00	11.85	11.85	11.85
มากที่สุด	119.00	88.15	88.15	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่ซื้อสัตย์สุจริต

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	8.00	5.93	5.93	5.93
มากที่สุด	127.00	94.07	94.07	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจตอบคำถามชัดเจน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	10.00	7.41	7.41	7.41
มากที่สุด	125.00	92.59	92.59	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

การจัดบริการพิเศษ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	21.00	15.56	15.56	15.56
มากที่สุด	114.00	84.44	84.44	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

จัดพื้นที่สำหรับกรอแบบฟอร์มต่างๆ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	17.00	12.59	12.59	12.59
มากที่สุด	118.00	87.41	87.41	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

ที่นั่งร่อเพียงพอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	20.00	14.81	14.81	14.81
มากที่สุด	115.00	85.19	85.19	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มาก	16.00	11.85	11.85	11.85
มากที่สุด	119.00	88.15	88.15	100.00
Total	135.00	100.00	100.00	