



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลตำบลเมืองสรวง
อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2562

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

จตุพร	หงส์ทองคำ	หัวหน้าโครงการ
รชยา	พรมวงศ์	ผู้ร่วมวิจัย
ศักดิ์ศรี	สีบสิงห์	ผู้ร่วมวิจัย
ชาญณรงค์	วิเศษสัตย์	ผู้ร่วมวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากเทศบาลตำบลเมืองสรวง
อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
กันยายน 2562

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งานคือ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 โครงการ คือ) โครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562 2) โครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 3) โครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 และ 4) โครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนจากเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2562 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด คณาจารย์บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เข้าร่วมโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562 โครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 โครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 และโครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 ที่มีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถามคณะผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ร่วมกันสนับสนุนให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ภายใต้การดำเนินงานตามโครงการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 โครงการ คือ

1. โครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562
2. โครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพพระยาสัน ประจำปี 2562
3. โครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562
4. โครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ สำหรับเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้เข้าร่วมโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562 จำนวน 45 คน
2. ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 จำนวน 350 คน
3. ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 จำนวน 45 คน
4. โครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 จำนวน 130 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562 จำนวน 40 คน
2. ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 จำนวน 190 คน
3. ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 จำนวน 40 คน
4. โครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 จำนวน 97 คน

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน ภายใต้โครงการ

รายการ ประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้าน การศึกษา	4.80 0.41 (พอใจมากที่สุด) (96.00)	4.70 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.74 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.80)	4.70 0.46 (พอใจมากที่สุด) (94.00)	4.74 0.44 (พอใจมากที่สุด) (94.70)
2. งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	4.62 0.51 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.67 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.72 0.45 (พอใจมากที่สุด) (94.40)	4.69 0.49 (พอใจมากที่สุด) (93.80)	4.68 0.48 (พอใจมากที่สุด) (93.50)
3. งานด้าน พัฒนาชุมชน และ สวัสดิการ สังคม	4.68 0.46 (พอใจมากที่สุด) (93.60)	4.84 0.39 (พอใจมากที่สุด) (96.80)	4.86 0.35 (พอใจมากที่สุด) (97.20)	4.64 0.52 (พอใจมากที่สุด) (92.80)	4.76 0.43 (พอใจมากที่สุด) (95.10)
4. งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	4.56 0.65 (พอใจมากที่สุด) (91.20)	4.57 0.73 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.57 0.70 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.49 0.72 (พอใจมากที่สุด) (89.80)	4.55 0.70 (พอใจมากที่สุด) (90.95)
โดยรวม	4.67 0.51 (พอใจมากที่สุด) (93.30)	4.70 0.51 (พอใจมากที่สุด) (93.90)	4.72 0.49 (พอใจมากที่สุด) (94.45)	4.63 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.68 0.51 (พอใจมากที่สุด) (93.60)
ผลการ ประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	9	9	9	9

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลเมืองสรวง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้าน รายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.50 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน และ 4) งานด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.95 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

1. งานด้านการศึกษา ตามโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมและในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.41	พอใจมากที่สุด	96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.45	พอใจมากที่สุด	94.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.45	พอใจมากที่สุด	94.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	พอใจมากที่สุด	94.00
รวมเฉลี่ย	4.74	0.44	พอใจมากที่สุด	94.70

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ตามโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ 2 อันดับที่เท่ากัน คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่าง ชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ หรือเทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา จำนวน 26 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 34.62 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 9 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 34.62 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 19.23 และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 11.53

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เพิ่มช่องทางการสมัครระบบออนไลน์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้คำแนะนำและบริการด้วยความเต็มใจ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ จัดหาป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อบอกตำแหน่งให้ชัดเจน

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.51	พอใจมากที่สุด	92.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.46	พอใจมากที่สุด	93.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด	94.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.49	พอใจมากที่สุด	93.80
รวมเฉลี่ย	4.68	0.48	พอใจมากที่สุด	93.50

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น ประจำปี 2562 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ หรือเทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดมี 2 อันดับที่เท่ากัน คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 74 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 38 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 14 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 18.90 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 12 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 16.20 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 13.50

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ การให้บริการควรมีความสะดวก และรวดเร็วมากกว่านี้ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการตั้งสายด่วนของเทศบาลเพื่อให้ชุมชนสะดวกในการขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรตอบคำถาม และอธิบายรายละเอียดมากกว่านี้ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการสม่ำเสมอ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการฝึกสอนทักษะดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมและในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.46	พอใจมากที่สุด	93.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.39	พอใจมากที่สุด	96.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	พอใจมากที่สุด	97.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.52	พอใจมากที่สุด	92.80
รวมเฉลี่ย	4.76	0.43	พอใจมากที่สุด	95.10

จากตาราง 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการฝึกสอนทักษะคนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง

สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับ บริการอย่างเท่าเทียม กัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ หรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่าง เหมาะสมเกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 13 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมามี 2 ด้านที่เท่ากันคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.10 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 23.10

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ การดำเนินโครงการให้ชัดเจนกว่านี้ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ อยากให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ อยากให้เพิ่มระยะเวลาในการให้คำแนะนำโครงการมากขึ้น และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ อยากให้มีอาหารว่างที่หลากหลาย

4. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามโครงการป้องกันภัยพิบัติประจำปี 2562

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยตามโครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน
เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.65	พอใจมากที่สุด	91.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.73	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.70	พอใจมากที่สุด	91.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.72	พอใจมากที่สุด	89.80
รวมเฉลี่ย	4.55	0.70	พอใจมากที่สุด	90.95

จากตาราง 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามโครงการป้องกันภัยพิบัติ ประจำปี 2562 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านที่เท่ากันคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกาย เรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการ หรือเทศบาลตำบลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 22 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 18.18 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 16.63

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการจัดโครงการควรมากขึ้น 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อให้ความรวดเร็ว 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไฟส่องสว่างให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

1. ข้อเสนอแนะงานด้านการศึกษา ตามโครงการเสริมทักษะวิชาการ ประจำปี 2562

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรจัดขั้นตอนในการให้บริการให้เหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

2) ควรจัดเตรียมแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และเพียงพอต่อผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น จัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บไซต์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ อธิบาย และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะงานด้านรายได้หรือภาษี ตามโครงการฝึกอบรมกลุ่มอาชีพระยะสั้น
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีช่องทางหรือเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่มาขอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้เหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และเตรียมป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายแสดงสถานที่ หรือจุดให้บริการต่างๆ ให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

3. ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามโครงการฝึกสอนทักษะ
ดนตรีพื้นบ้าน ประจำปี 2562

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรจัดเตรียมช่วงเวลา/ระยะเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม และ
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ให้ควรคำแนะนำ และคอยตอบคำถามให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ที่มาขอรับบริการ

4. ข้อเสนอแนะงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ตามโครงการป้องกันภัย
พิบัติ ประจำปี 2562

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีขั้นตอนที่ซับซ้อน เพื่อลด
ระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ เพื่อเปิดรับฟัง
ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ควรเต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการต่อผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดเตรียมเครื่องมือ/วัสดุ /อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้เหมาะสม

การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น