

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2560

เสนอ

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าเมต
ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่
ประจำปีงบประมาณ 2560

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต
อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่
ประจำปี 2560

เสนอ

เทศบาลตำบลป่าเมต
ตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

โดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่

(ลงชื่อ).....

(พระราชเชมากร,มศ.ตร.)

รองอธิการบดี

(ลงชื่อ).....

(ดร.อรอนงค์ วุวงศ์)

(ลงชื่อ).....

(มศ.ดร.สมจิต ขอนางค์)

ชื่องาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ชื่อผู้สำรวจ ผศ.ดร.สมจิต ขอนวงศ์ และดร.อรอนงค์ วุวงศ์
อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ปีงบประมาณ 2560

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
สำรวจงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย), โครงสร้างพื้นฐาน,การจัดเก็บภาษีในเขต
รับผิดชอบ และ การแจกเบี้ยยังชีพของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลป่าเมต อำเภอ
เมือง จังหวัดแพร่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบเจาะจงจากผู้รับบริการของเทศบาลป่าเมต ที่มาใช้บริการงาน 4
งาน จำนวน 800 คน แยกออกเป็น การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย) จำนวน
200 คน การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 200 คน การให้บริการจัดเก็บภาษีในเขต
รับผิดชอบ จำนวน 200 คน การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การสำรวจเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลป่าเมต โดยภาพรวมงานทั้ง 4 ด้าน มีความพึง
พอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 85.69 เมื่อพิจารณาในการให้บริการแต่ละ
งาน พบว่า

การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพรวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.88 หรือ ร้อยละ 90.23

การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 84.96

การให้บริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 83.85

การให้บริการจัดเก็บภาษี รวมทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 83.75

ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.95, 4.94, 4.92, 4.92, 4.88 และ 4.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.85) ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.92, 4.92, 4.90, 4.88, 4.85, 4.81, 4.79 และ 4.78) ตามลำดับ

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่ด้านของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.83) ถ้าคิดเป็นร้อยละ 85.69 ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน, งานบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม และ งานบริการจัดเก็บภาษี คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.88, 4.85, 4.80, 4.80) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

5.1.2 งานผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลป่าเมต

ความพึงพอใจผู้รับบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อม(จัดเก็บขยะมูลฝอย)ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับชนดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด กระบวนการให้บริการจัดการขยะมูลฝอยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเก็บขยะความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนในการกำจัดขยะมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการเก็บค่าธรรมเนียมขยะเป็นไปอย่างชัดเจน กำหนดเวลาการเก็บขยะความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการจัดอบรมวิธีการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนอย่างถูกวิธี

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ช่องทางการกำจัดขยะมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการกำจัดขยะมีความหลากหลาย ช่องทางในการ

ให้บริการกำจัดขยะมีความยุติธรรมทุกระดับ ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อรวดเร็ว ทนใจช่องทางการติดต่อให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มารยาทเรียบร้อย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการใส่ขยะมูลฝอย สถานที่ตั้งถังขยะมีความเหมาะสม “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือใส่ขยะมูลฝอย ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ถังขยะมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

5.1.2 งานผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลป่าเมต

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสี่ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับขณะดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ขั้นตอนการให้บริการงานถนนและรางน้ำไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและความรวดเร็วในการให้บริการงานถนนและรางน้ำ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางในการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อโครงสร้างพื้นฐานมีความรวดเร็วและช่องทางการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานมีความหลากหลาย

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ เจ้าหน้าที่

ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการงานถนนและรางน้ำ

5.1.3 ผลของการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่า

แมต

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษีในเขตรับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลป่าแมต-โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดสอดคล้องกับขนาด วิชาชั้น ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้ บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งทั้งการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความหลากหลาย ช่องทางที่ให้บริการการติดต่อจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็วและช่องทางการให้บริการของผู้ให้บริการทุกระดับมีความ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด คิด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ

เดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและความพอใจต่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๕.๑.๔ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลป่าเมต

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจ่ายเงินยังชีพ ของเทศบาลตำบลป่าเมต โดยรวมทั้งสามด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดสอดคล้องกับชนชนดา วีระพันธ์ ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ช่องทางมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ช่องทางในการให้บริการของผู้ใช้บริการทุกระดับมีความยุติธรรม ช่องทางการให้บริการจัดเก็บภาษีมีความหลากหลาย และช่องทางที่ให้บริการการติดต่อจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทั้งสี่ด้านของเทศบาลตำบลป่าเมต

ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของเทศบาลตำบลป่าเมต ทั้ง 4 งานโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าพิจารณาเป็นการบริการแต่ละงาน พบว่า ทุกงานบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยงานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน,งานบริการอนามัยและสิ่งแวดล้อมและ งานบริการจัดเก็บภาษี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการตรวจสอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากที่มารับบริการงานทั้งสี่งานของเทศบาลป่าเมตไม่ค่อยมีปัญหา แต่ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสอบถามเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนในชุมชนดีมากและมีการประชาสัมพันธ์ และแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนได้ดี

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานของเทศบาลป่าเมต ในงานด้านต่าง ๆ เพิ่ม
- 2) ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการงานของเทศบาลป่าเมตของงานแต่ละด้าน

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
โทร.054-626982 ต่อ 11

Upload File
by Sirikanya