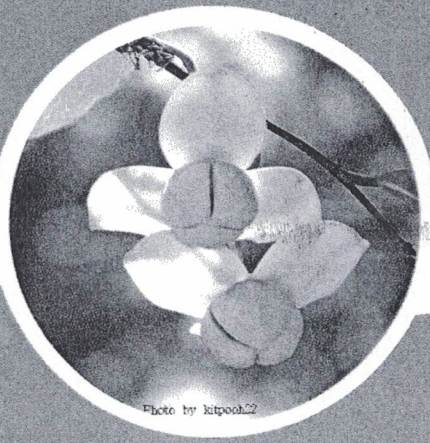
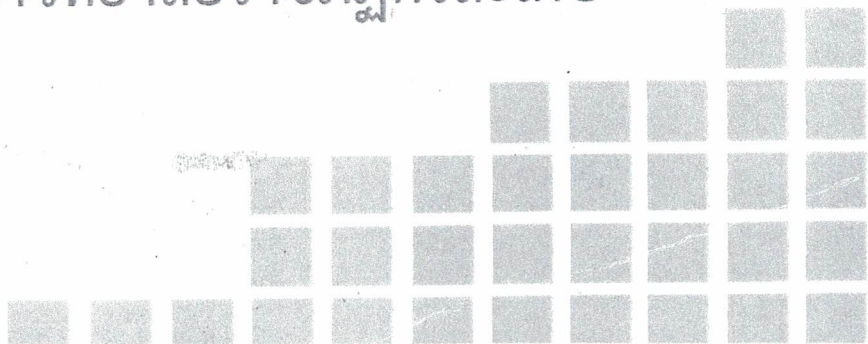




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
อำเภอเบญจลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 450 คน (ตามฐานข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอบางบาล จัดเก็บไว้)

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 212 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) สูตรของ Taro Yamane คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ตาราง 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)	53
งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)	53
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53
งานที่ 4. ด้านการศึกษา	53
รวม	212

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ ประเภทของบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง การรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับบริการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ

ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จากนั้นคณะดำเนินงานนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

2.5 นำผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 212 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน
3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามอย่างอิสระลงในแบบสอบถาม
5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายหรือพรรณาลักษณะของข้อมูล

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{x \times 100}{n}$$

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง
 x แทน ค่าของข้อมูล

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมาย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ค่าเริ่มต้น
ระดับ 1	ร้อยละ 60
ระดับ 2	ร้อยละ 65
ระดับ 3	ร้อยละ 70
ระดับ 4	ร้อยละ 75
ระดับ 5	ร้อยละ 80

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบึงฉลือ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 212 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว จำนวน 4 งาน ดังนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 4. ด้านการศึกษา

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 212 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	212	100.00
ชาย	100	47.17
หญิง	112	52.83
อายุ	212	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	0	0.00
18-24 ปี	1	0.47
25-29 ปี	5	2.36
30-39 ปี	27	12.74
40-49 ปี	48	22.64
50-59 ปี	71	33.49
60 ปีขึ้นไป	60	28.30

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	212	100.00
โสด	10	4.72
สมรส	202	95.28
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0.00
หม้าย	0	0.00
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	212	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	43	20.28
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	87	41.04
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	48	22.64
อนุปริญญาและปริญญาตรี	34	16.04
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพหลัก	212	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	13	6.13
รับจ้าง	37	17.45
ธุรกิจส่วนตัว	53	25.00
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	2	0.94
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกร/กรรมกร/กรรมกร	107	50.47
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	0	0.00
กำลังศึกษา	0	0.00
อื่น ๆ เช่น	0	0.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	212	100.00
ไม่มีรายได้	0	0.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	31	14.62
5,001-10,000 บาท	141	66.51
10,001-15,000 บาท	28	13.21
มากกว่า 15,001 บาท	12	5.66

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า ทั้งหมดจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 และเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.49 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 18-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.72 และ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ และสถานภาพหม้าย จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 อย่างละเท่า ๆ กัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.28 และระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.47 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.51 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.62 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.21 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทงาน

ประเภทงานบริการที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)	53	25.00
งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)	53	25.00
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	25.00
งานที่ 4. ด้านการศึกษา	53	25.00
รวม	212	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	3	8	5	3	19	8.96
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	49	44	45	47	185	87.26
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	1	1	3	3	8	3.77
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.26 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.96 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.77 และจำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	24	37	49	49	159	75.00
12.01-13.00 น.	7	8	0	0	15	7.08
13.01-16.30 น.	22	8	4	4	38	17.92
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.92 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	1	1	0	0	2	0.94
10-30 นาที	30	29	1	0	60	28.30
31-60 นาที	22	23	52	53	150	70.75
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ

28.30 ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	53	53	53	53	212	100.00
ไม่ทราบ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	0	0	0	0	0	0.00
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	0	0	0	0.00
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	0	0	0	0	0	0.00
ผู้นำชุมชน	53	53	35	39	180	84.91
เพื่อนบ้าน	0	0	0	0	0	0.00
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	0	0	18	14	32	15.09
เสียงตามสาย	0	0	0	0	0	0.00
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.91 และรองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.09 ตามลำดับ

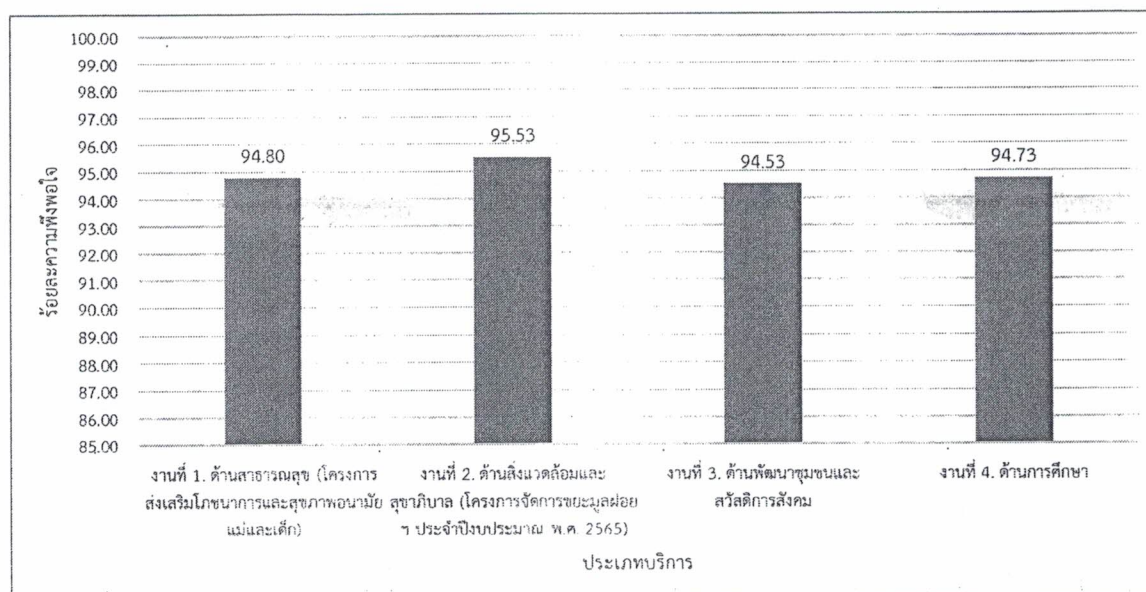
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอบึงฉลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 4. ด้านการศึกษา โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)	4.78	0.42	95.53	มากที่สุด
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.73	0.42	94.53	มากที่สุด
งานที่ 4. ด้านการศึกษา	4.74	0.44	94.73	มากที่สุด
รวม	4.74	0.43	94.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.43) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) ($\bar{X} = 4.78$, S.D.= 0.42) คิดเป็นร้อยละ 95.53 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.42) คิดเป็นร้อยละ 94.53

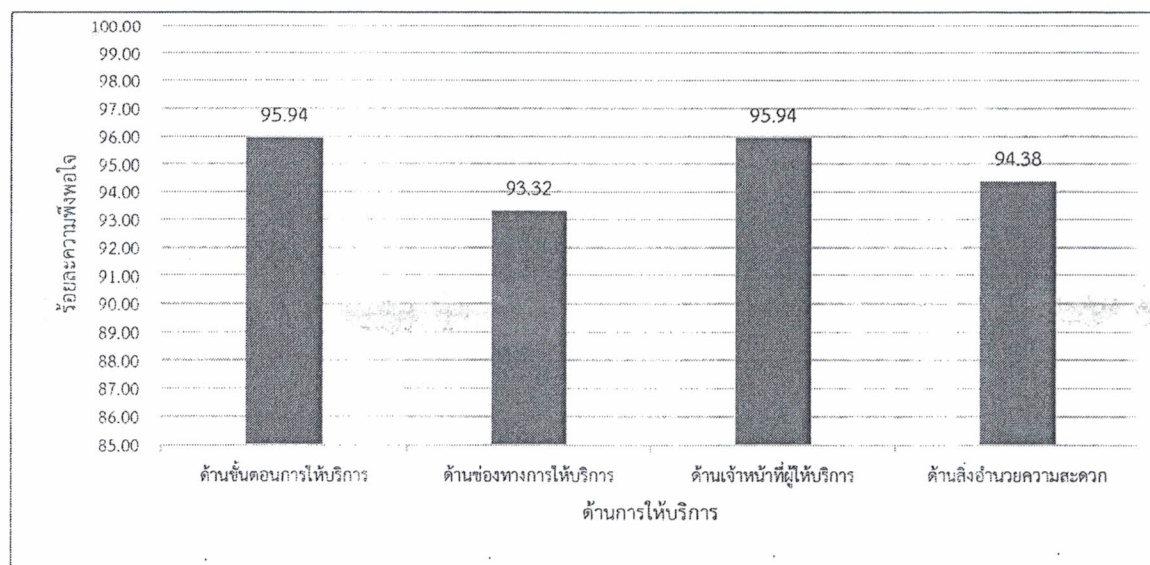


ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	95.94	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.45	93.32	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.94	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	94.38	มากที่สุด
รวม	4.74	0.43	94.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.43) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.40 และ S.D.= 0.41) คิดเป็นร้อยละ 95.94 อย่างละเท่า ๆ กัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.45) คิดเป็นร้อยละ 93.32



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้ อย่างชัดเจน	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
4. มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการ ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
รวม	4.79 (0.41)	4.81 (0.39)	4.83 (0.38)	4.75 (0.43)	4.80 (0.40)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.40$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม, ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.40$) ไม่มีด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม, ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) ไม่มีด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม, ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) ไม่มีด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม, ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.83$, S.D.= 0.38) ไม่มีด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน, ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม, ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.43) ไม่มีด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น	4.77 (0.42)	4.79 (0.41)	4.47 (0.50)	4.60 (0.49)	4.66 (0.46)	มากที่สุด
2. ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ	4.77 (0.42)	4.81 (0.39)	4.47 (0.50)	4.60 (0.49)	4.67 (0.45)	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ	4.77 (0.42)	4.81 (0.39)	4.47 (0.50)	4.62 (0.49)	4.67 (0.45)	มากที่สุด
4. มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.77 (0.42)	4.81 (0.39)	4.47 (0.50)	4.62 (0.49)	4.67 (0.45)	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.77 (0.42)	4.79 (0.41)	4.47 (0.50)	4.62 (0.49)	4.67 (0.46)	มากที่สุด
รวม	4.77 (0.42)	4.80 (0.40)	4.47 (0.50)	4.62 (0.49)	4.67 (0.45)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ, มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ, มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.45 และ S.D.= 0.46) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.46$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น, ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ, มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ, มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) ไม่มีด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.40$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ, มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น, ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ, มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ, มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.50$) ไม่มีด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $S.D. = 0.49$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ, มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.62$, $S.D. = 0.49$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.49$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.72 (0.50)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.41)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.70 (0.54)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.79 (0.42)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70 (0.50)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.79 (0.41)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ	4.74 (0.45)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74 (0.45)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ ดีและเหมาะสมในการให้บริการ	4.74 (0.45)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.74 (0.45)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.40)	มากที่สุด
รวม	4.72 (0.47)	4.81 (0.39)	4.87 (0.34)	4.79 (0.41)	4.80 (0.41)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.41$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.80$, $S.D. = 0.41$ และ $S.D. = 0.40$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.42$ และ $S.D. = 0.41$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.45$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย

ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.54$ และ $S.D. = 0.50$)

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) ไม่มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $S.D. = 0.34$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.87$, $S.D. = 0.34$) ไม่มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง, เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) ไม่มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	4.70 (0.46)	4.68 (0.47)	4.66 (0.48)	4.77 (0.42)	4.70 (0.46)	มากที่สุด
2. การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	4.70 (0.46)	4.68 (0.47)	4.66 (0.48)	4.77 (0.42)	4.70 (0.46)	มากที่สุด
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70 (0.46)	4.68 (0.47)	4.66 (0.48)	4.77 (0.42)	4.70 (0.46)	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.70 (0.46)	4.68 (0.47)	4.66 (0.48)	4.77 (0.42)	4.70 (0.46)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.79 (0.41)	4.79 (0.41)	4.73 (0.44)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.79 (0.41)	4.79 (0.41)	4.73 (0.44)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.79 (0.41)	4.79 (0.41)	4.73 (0.44)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.79 (0.41)	4.79 (0.41)	4.73 (0.44)	มากที่สุด
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.66 (0.48)	4.68 (0.47)	4.81 (0.39)	4.79 (0.41)	4.74 (0.44)	มากที่สุด
รวม	4.68 (0.47)	4.68 (0.47)	4.74 (0.44)	4.78 (0.42)	4.72 (0.45)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.44$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.46$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) เมื่อ

พิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.46$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) ไม่มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.44$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $S.D. = 0.42$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$)

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของการมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิว

ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือเครื่องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานที่ 4. ด้านการศึกษา ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่าง จำนวน 212 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.83 เป็นเพศชาย จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.17 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.49 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 อายุ 40-49 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.74 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.72 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ และสถานภาพหม้าย จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 อย่างละเท่า ๆ กันตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.28 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.47 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.51 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.62 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.21 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการ งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) จำนวน 53 ราย คิดเป็น ร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.26 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.96 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.77 และจำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.92 ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 และ ช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 31-60 นาที มากที่สุด จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 และ ระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.91 และรองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของเทศบาล/อบต. จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.09 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.43) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) ($\bar{X} = 4.78$, S.D.= 0.42) คิดเป็นร้อยละ 95.53 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.42) คิดเป็นร้อยละ 94.53

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.43) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 94.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.40 และ S.D.= 0.41) คิดเป็นร้อยละ 95.94 อย่างละเท่า ๆ กัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.45) คิดเป็นร้อยละ 93.32

กับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) ไม่มีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.44$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.46$)

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.46$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม, ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) ไม่มีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.44$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.39$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 4. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $S.D. = 0.42$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ, ห้องน้ำ, ที่นั่งรอรับบริการ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.79$, $S.D. = 0.41$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของการมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิวให้เหมาะสมภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว่า อำเภอบางละมุง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และ ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ

งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด แต่ไม่มีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการจำแนกตามงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้ และควรพัฒนาศักยภาพในงานด้านต่าง ๆ ให้สูงยิ่งขึ้นไป

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด แต่ไม่มีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการจำแนกตามงานด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังไม่มากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรพัฒนาศักยภาพในงานด้านต่าง ๆ ให้สูงยิ่งขึ้นไป

งานที่ 4. ด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการให้มากขึ้น เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และควรพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้บริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ แนวทางการให้บริการที่น่าประทับใจ เช่น

1. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

3. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

4. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาราก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อ สามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือจบในขั้นตอนเดียว

6. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าตาบารมีแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website, Facebook, Line

10. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รหัส 36 : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า อำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ วันที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- ☐ งานที่ 1. ด้านสาธารณสุข (โครงการส่งเสริมโภชนาการและสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก)
- ☐ งานที่ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (โครงการจัดการขยะมูลฝอยฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)
- ☐ งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ☐ งานที่ 4. ด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ
☐ 1) ต่ำกว่า 17 ปี ☐ 2) 18-24 ปี ☐ 3) 25-29 ปี ☐ 4) 30-39 ปี
☐ 5) 40-49 ปี ☐ 6) 50-59 ปี ☐ 7) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ☐ 4) หม้าย
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพหลัก
☐ 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2) รับจ้าง ☐ 3) ธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ☐ 5) ผู้รับบำนาญ ☐ 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
☐ 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล ☐ 8) กำลังศึกษา ☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 3) 5,001-10,000 บาท
☐ 4) 10,001-15,000 บาท ☐ 5) มากกว่า 15,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	☐ 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
☐ 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
- ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

☐ 1) 08.30-12.00 น.	☐ 2) 12.01-13.00 น.
☐ 3) 13.00-16.30 น.	☐ 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
- ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

☐ 1) น้อยกว่า 10 นาที	☐ 2) 10-30 นาที
☐ 3) 31-60 นาที	☐ 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
- ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

☐ 1) ทราบ	☐ 2) ไม่ทราบ
----------------------------------	-------------------------------------
- ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

☐ 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์	☐ 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
☐ 3) การติดประกาศต่าง ๆ	☐ 4) ผู้นำชุมชน
☐ 5) เพื่อนบ้าน	☐ 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
☐ 7) เสียงตามสาย	☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ" ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
4) มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น					
2) ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ					
3) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ					
4) มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
5) มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มาใช้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) บ้ายประชาชนสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
2) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

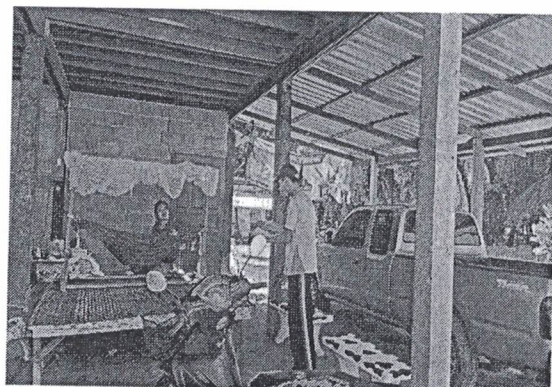
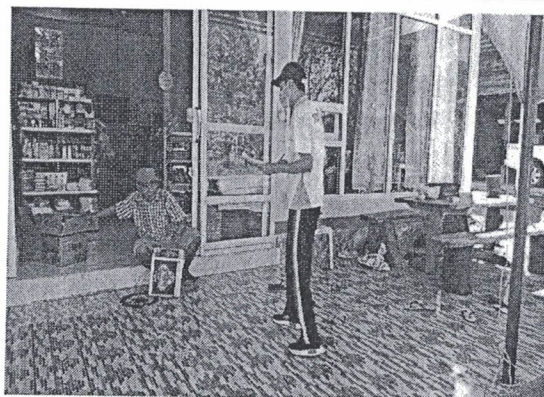
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

ตาราง ผ.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8765	
ข้อ 2.	0.8641	
ข้อ 3.	0.8775	
ข้อ 4.	0.8699	
ข้อ 5.	0.8762	
รวม		0.9176
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8673	
ข้อ 2.	0.8653	
ข้อ 3.	0.8768	
ข้อ 4.	0.8669	
ข้อ 5.	0.8755	
รวม		0.8706
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ข้อ 1.	0.9156	
ข้อ 2.	0.9268	
ข้อ 3.	0.9321	
ข้อ 4.	0.9268	
ข้อ 5.	0.9417	
ข้อ 6.	0.9265	
ข้อ 7.	0.9316	
รวม		0.9387
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ข้อ 1.	0.8752	
ข้อ 2.	0.8823	
ข้อ 3.	0.8926	
ข้อ 4.	0.8832	
ข้อ 5.	0.8703	
รวม		0.8907