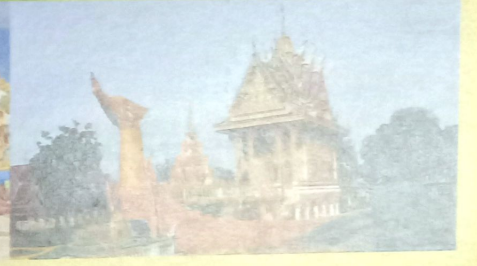
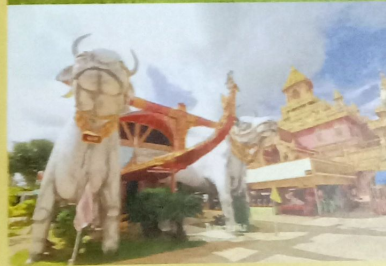




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม
อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 212 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.19 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.79 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 96.70 โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 76.89 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 64.62 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.47

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.06 มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.74 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากผู้นำชุมชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.79

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.37 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.76 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 92.31 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.85 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.19

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้นและควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.81 เป็นเพศหญิง จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.19 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.79 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.08 อายุ 30-39 ปี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 และสถานภาพโสด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.89 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.23 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.62 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.53 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 และอาชีพ อื่น ๆ เช่น จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.47 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.92 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 และรายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.42 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการ งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.06 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.74 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.79 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.45$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.37 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.42$) คิดเป็นร้อยละ 94.76 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.62$, $S.D. = 0.47$) คิดเป็นร้อยละ 92.31

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.45$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.37 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, $S.D. = 0.38$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.50$) คิดเป็นร้อยละ 91.19

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.46$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$, $S.D. = 0.37$) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$, $S.D. = 0.51$)

งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.61$)

งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

งานที่ 4 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางบริการในเรื่องได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ และมีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.50) ส่วนด้านช่องทางบริการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางบริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.50)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D.= 0.44)

งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.34) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.45)

งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 4.89$, S.D.= 0.32) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.48)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.32) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.= 0.19) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.41)

งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.30) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D.= 0.47)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านโทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.50$)

งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.43$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.50$)

งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.85$, $S.D. = 0.36$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.43$, $S.D. = 0.50$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.45$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D. = 0.49$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, ที่นั่งรอรับบริการ และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.47$, $S.D. = 0.50$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง
ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- | | | |
|--|--------------------------------|---|
| ช่องทางต่าง ๆ
ให้บริการ
สัญญาณ Wi-Fi | 1) ด้านขั้นตอนการบริการ | มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม |
| | 2) ด้านช่องทางการให้บริการ | ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตาม |
| | 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ |
| | 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรทัศน์ |

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไขของการให้บริการ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--|
| 1) ด้านขั้นตอนการบริการ | ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ | ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์
เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และควรเพิ่มการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการ
อย่างสม่ำเสมอ |

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

บริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการให้บริการที่ตึงเครียดขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประเด็นหลัก ๆ คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น

1.1) ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ เพราะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของคุณ ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

1.2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการย่อมไม่มีความคุ้มค่าหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าคุณจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

1.3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

1.4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

1.5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม เช่น

3.1) ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับการบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3.2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3.3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

3.4) ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อ

ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

3.5) การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

3.7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจ ใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รหัส 32 : องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- งานที่ 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- งานที่ 2. ด้านรายได้ หรือการจัดเก็บภาษี
- งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม
- งานที่ 4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

<input type="checkbox"/> 1) 08.30-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 2) 12.01-13.00 น.
<input type="checkbox"/> 3) 13.00-16.30 น.	<input type="checkbox"/> 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 10 นาที	<input type="checkbox"/> 2) 10-30 นาที
<input type="checkbox"/> 3) 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1) ทราบ	<input type="checkbox"/> 2) ไม่ทราบ
----------------------------------	-------------------------------------
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์	<input type="checkbox"/> 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3) การติดประกาศต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> 4) ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 5) เพื่อนบ้าน	<input type="checkbox"/> 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
<input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย	<input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความพึงพอใจ" ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- 1 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. ด้านช่องทางบริการให้บริการ					
1) มีช่องทางบริการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E mail เป็นต้น					
2) ความสะดวกและการเข้าถึงได้ในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ					
3) มีช่องทางบริการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ					
4) มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
5) มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางบริการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ					
5) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน					
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

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ

คณะผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

