



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและ 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 500 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกนจะได้ตัวอย่าง จำนวน 217 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.30 เป็นเพศชาย จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.27 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 40-49 ปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.96 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.82 และอายุ 30-39 ปี จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.36 หม้าย จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.45 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.38 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.85 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.42 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.12 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.61ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67 อาชีพรับจ้าง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.52 และอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.91 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.09 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.03 รายได้มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.82 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.06 ตามลำดับ

## 2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.35 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.38 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.18 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.60 และจำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.84 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น.มากที่สุด จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.59 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 และ..... จำนวน 12.01-13.00 น. จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.22ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.52 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88 ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.68 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.08 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.55 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.15 ทราบจากบุคลากรของ อบต.จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.84 และทราบจากสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.46 ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

### 3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.73 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.39

### 3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.21

### 3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ). เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอน



เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท (  $\bar{X} = 4.54$  ) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน (  $\bar{X} = 4.43$  )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.73$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน (  $\bar{X} = 4.80$  ) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท (  $\bar{X} = 4.62$  )

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.69$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน (  $\bar{X} = 4.70$  ) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (  $\bar{X} = 4.57$  )

### 3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.69$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ (  $\bar{X} = 4.74$  ) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง (  $\bar{X} = 4.65$  )

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.67$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ (  $\bar{X} = 4.74$  ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง (  $\bar{X} = 4.61$  )

งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.65$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ (  $\bar{X} = 4.70$  ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร (  $\bar{X} = 4.57$  )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.73$  ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ (  $\bar{X} = 4.80$  ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ (  $\bar{X} = 4.69$  )

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.78$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.61$ )

### 3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ )

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.70$ ) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ( $\bar{X} = 4.59$ )

งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยบริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.52$ )

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ( $\bar{X} = 4.80$ ) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.73$ )

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ ) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.65$ ) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.56$ )

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน ในเรื่องขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ที่นั่งคอยบริการ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง

#### 5.2 อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะทำงานงานได้อภิปรายผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.90 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทางการให้บริการและด้านขั้นตอนการบริการตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลัก ๆ คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น

1.1) ทักษะคติที่ถูกต้องในการให้บริการ เพราะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

1.2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการย่อมไม่มีความคุ้มค่าหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้ความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าคุณจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

1.3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

1.4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิจกรรมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพ และมนุษยสัมพันธ์

1.5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการ เป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม เช่น

3.1) ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3.2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3.3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

3.4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อในกรณีต่าง 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



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

#### 1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้าน ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

#### 2. งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการศึกษาให้หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น

#### 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ดูแลประชาชนเพิ่มมากขึ้น

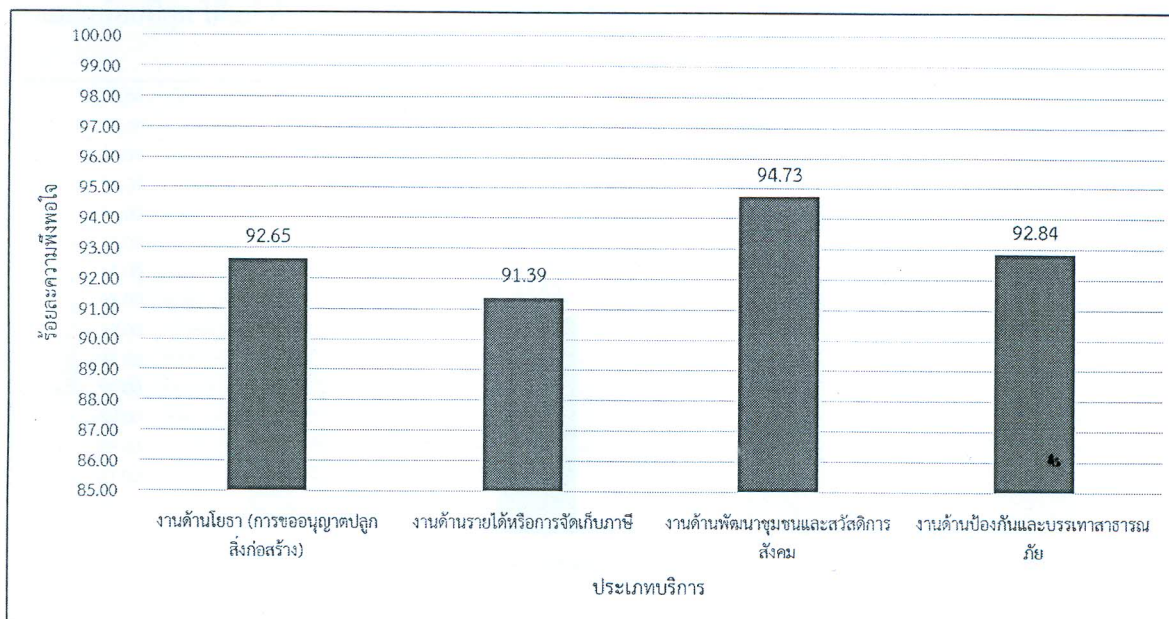
#### 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.63	0.51	92.65	มากที่สุด
2.งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	4.57	0.53	91.39	มากที่สุด
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.74	0.51	94.73	มากที่สุด
4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.64	0.56	92.84	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	92.90	มากที่สุด

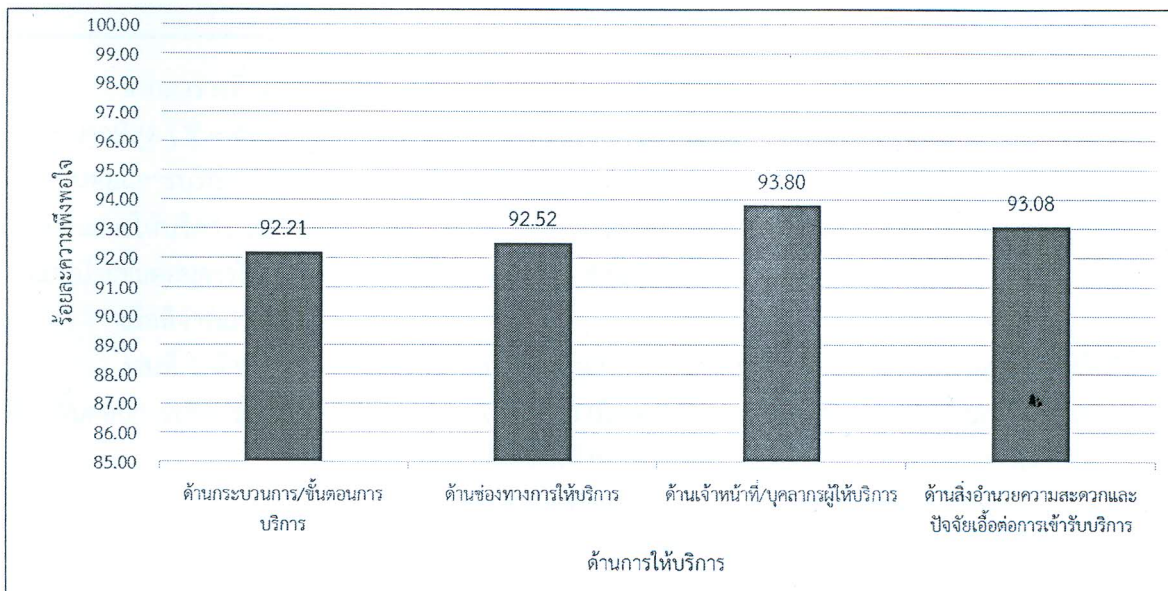
จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{x} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.73 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ( $\bar{x} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.39



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการบริการ	4.61	0.57	92.21	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.53	92.52	มากที่สุด
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.49	93.08	มากที่สุด
รวม	4.65	0.53	92.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.65$ ) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 92.90 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ( $\bar{X}=4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.21



## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 55.30) ส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี (คิดเป็นร้อยละ 26.27) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 78.80) โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (คิดเป็นร้อยละ 48.85) และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม (คิดเป็นร้อยละ 51.61) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 40.09)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 25.35) รองลงมาได้แก่ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากัน (คิดเป็นร้อยละ 24.88) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 54.38) มาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 63.59) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาทีมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 64.52) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 99.08) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.55)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 92.90) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 94.73) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี (คิดเป็นร้อยละ 91.39) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.80) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 92.21)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจนน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการเพิ่มป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านการศึกษาให้หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย เอาใจใส่ดูแลประชาชนเพิ่มมากขึ้น

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รหัสหน่วยงาน 54 : องค์การบริหารส่วนตำบลศรีโนนงาม อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และ กำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

\*\*\*\*\*

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- 2) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**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 ผนังสื่อพิมพ์
<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 |
| 4 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก        |   |
| 3 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง    |   |
| 2 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย       |   |
| 1 | หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด |   |

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1) บัญชีขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
4) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว					
5) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					



ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
2) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ความช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเชื้อต่อการเข้ารับบริการ</b>					
1) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
3) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งคอยบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข.....

.....

... ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ...

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



