



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมदनาท่ม

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลแมदनาท่ม

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยให้ประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามงานบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๗๐ คน ดังแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๙๒	๕๑.๙
	หญิง	๑๗๘	๔๘.๑
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๓.๘
	อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๘	๗.๖
	อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๗๗	๒๐.๘
	อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑๒	๓๐.๓
	อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๘๓	๒๒.๔
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๖	๑๕.๑

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๒	๐.๕
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕	๑.๔
	พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖	๔.๓
	เกษตรกร	๒๒๖	๖๑.๑
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๓	๑๑.๖
	รับจ้างทั่วไป	๗๘	๒๑.๑
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๐๕	๕๕.๔
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๔	๒๒.๗
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๖	๑๒.๔
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๘	๗.๖
	ปริญญาตรี	๗	๑.๘
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๕๔	๑๔.๖
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๕๖	๑๕.๑
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๑๘	๓๑.๘
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๙	๒๙.๕
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๘	๗.๖
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๕	๑.๔

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๘ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๓ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๑๖ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕ คน และรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑, ๑๑.๖, ๔.๓, ๑.๔, และ ๐.๕ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๔ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๖ คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๘ คน และระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗, ๑๒.๔, ๗.๖, และ ๑.๙ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙ รองลงมา คือ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๙ คน ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๖ คน ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๕๔ คน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘ คน และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕, ๑๕.๑, ๑๕.๖, ๗.๖, และ ๑.๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แมदनาท่ม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมदनาท่ม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมदनาท่ม
ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านการศึกษา	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด
๒. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๐	๐.๐๙	๙๖.๑	มากที่สุด
๔. งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๖	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ ลำดับถัดมา คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม
ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๑๖๕	๙๕.๙	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๒	๙๖.๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๑	๐.๐๖	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม งานด้านการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๒๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๐	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นมีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๒	๐.๑๗	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๓	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๓. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๑๘	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๑	๐.๑๖	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐ และหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาหม่ม
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๒	๐.๑๖	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. ติดประกาศกระบวนกร/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๘	๐.๒๐	๙๕.๖	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๑	๐.๑๘	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ				
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๐	๐.๑๖	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๐	๐.๐๙	๙๖.๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๑ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๓๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๐ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อการเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน และมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ และหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม
งานด้านสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๒๔	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๒	๐.๑๐	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒ และหัวข้อมีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๖

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม จำนวน ๓๗๐ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๘,๙๐๔ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวนรวม ๓๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๑.๙ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี ร้อยละ ๓๐.๓ โดยประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๑ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๕.๔ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๑.๙

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทม

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทม ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๓ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน ปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓, ๙๖.๒ และ ๙๖.๑ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๓ และ ๙๕.๙ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๑ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒, ๙๖.๐ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕๒, ๙๖.๕ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ งาน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๓) องค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, ๒๕๖๓) หรือเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๒) สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัม ตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๔)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัม ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมคนาทัมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๔: พิมพ์ เมฆสวัสดิ์, ๒๕๔๔) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันทางที่ สามารถให้บริการได้ทันท่วงที มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทมได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการทุกขั้นตอน ตลอดจนการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยเฉพาะการประสานงานกับผู้นำชุมชนและท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ รวมถึงมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเท มีความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง มีทักษะความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจงแนะนำการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ สถานที่มีสภาพแวดล้อมน่าใช้บริการ มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน รวมทั้งการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแมตนาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานด้านการศึกษา ควรมีการเสริมด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เด็กก่อนวัยเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมเสริมประสบการณ์ ซึ่งมุ่งเน้นให้เด็กได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้ ฝึกการทำงานและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ตลอดจนการฝึกปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ เช่น สมุดภาพ อุปกรณ์การเล่นเกม อุปกรณ์เสริมทักษะการเรียนรู้ เป็นต้น

๒.๒ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการเสริมในด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุบัติเหตุ รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ เวชภัณฑ์ต่าง ๆ ให้พร้อมในการบริการประชาชนกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรมีการเสริมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การฝึกอบรมและซ้อมแผนปฏิบัติการให้กับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อปพร.) อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เอกสารแผ่นพับ ในเรื่องการขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง รวมถึงสิทธิต่าง ๆ วิธีปฏิบัติในการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงโครงการต่าง ๆ ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ควรเป็นโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อาจมาจากการประชาคมหมู่บ้าน ซึ่งจะสะท้อนด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ในส่วนของปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนซึ่งมีส่วนที่สัมพันธ์ต่อเนื่องไปถึงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านสุขอนามัยในชุมชน โดยจัดโครงการ/กิจกรรม เช่น การรณรงค์เพื่อกำจัดขยะในชุมชนอย่างถูกวิธี การผลิตปุ๋ยหมักจากเศษอาหาร เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงสภาวะสุขภาพที่ถูกสุขอนามัย และยังเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน นอกจากนี้ ควรมีการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกกรณีปัญหาเร่งด่วน เช่น การจัดสรรงบประมาณซื้ออุปกรณ์หรือเวชภัณฑ์เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแมดนาทม ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใด ๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความ เป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ ต่ำกว่า 1,500 บาท ☐ 1,500 – 3,000 บาท
☐ 3,001 – 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ สูงกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาทม อำเภอ

โคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

1. งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. คิดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. คิดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						

4. งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
2. ติดประกาศกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ						
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง						
5. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน						
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ						
3. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ						
4. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ						
5. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง						
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ						
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น						
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย						
2. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ						
3. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ						
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่						
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ						