



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

อำเภอวนรวาส จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ในงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน และงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยเป็นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมิติที่ ๒ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ซึ่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการวิจัยอันเป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะวิทยาการจัดการ ขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย คณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมวนนิวาส จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยภัย งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน และงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมวนนิวาส 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	๑๘๘	๕๐.๘
	หญิง	๑๘๒	๔๙.๒
อายุ	อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๗
	อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๓๕	๙.๕
	อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๖๗	๑๘.๑
	อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐๘	๒๙.๒
	อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๙๒	๒๔.๙
	อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๕๘	๑๕.๗

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	รับราชการ	๒	๐.๕
	พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๕.๔
	เกษตรกร	๒๓๕	๖๓.๕
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๕	๖.๘
	รับจ้างทั่วไป	๘๘	๒๓.๘
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	๒๑๒	๕๗.๓
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๔	๒๐.๐
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๔๘	๑๓.๐
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๘	๗.๖
	ปริญญาตรี	๘	๒.๒
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท	๒๓	๖.๒
	ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท	๖๔	๑๗.๓
	ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๑๓๒	๓๕.๗
	ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑๘	๓๑.๙
	ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๕	๖.๘
	สูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๘	๒.๒

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๙๒ คน อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๖๗ คน อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๘ คน อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๕ คน และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙, ๑๘.๑, ๑๘.๗, ๙.๕ และ ๒.๗ ตามลำดับ

ด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน ๘๘ คน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๕ คน พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒๐ คน และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘, ๖.๘, ๕.๔ และ ๐.๕ ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ

เทียบเท่า จำนวน ๔๘ คน ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒๘ คน และระดับปริญญาตรี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐, ๑๓.๐, ๗.๖ และ ๒.๒ ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗ รองลงมา คือ ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๘ คน ระหว่าง ๑,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๔ คน ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๕ คน ต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท จำนวน ๒๓ คน และสูงกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙, ๑๗.๓, ๖.๘, ๖.๒ และ ๒.๒ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีวิชัย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีวิชัย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ในภาพรวม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม จะแสดงผลตามงานบริการและคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๒ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ในภาพรวมตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. งานด้านการบริการรับชำระภาษี	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๓	มากที่สุด
๒. งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย	๔.๘๓	๐.๑๑	๙๖.๕	มากที่สุด
๓. งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน	๔.๘๔	๐.๑๒	๙๖.๙	มากที่สุด
๔. งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมตามงานบริการ ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ แสดงถึง ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน โดยงานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๔ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๙ รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ ลำดับถัดมา คือ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔ และลำดับสุดท้าย คือ งานด้านการบริการรับชำระภาษี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๓

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
ในภาพรวมตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๕	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๔	๙๖.๕	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๔	๙๖.๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ตามคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๕ คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕)

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ ทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗, ๙๖.๕ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแยกตามงานบริการ จะแสดงผลตามคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ ๔.๔ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
งานด้านการบริการรับชำระภาษี

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๒๒	๙๖.๐	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๘	๐.๔๑	๙๕.๖	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๑	๐.๑๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๒๑	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๔ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๐	๙๖.๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานด้านการบริการรับชำระภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗.๐ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๒ และหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๕.๘

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่กับหัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๒

ตารางที่ ๔.๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย
งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยภัย

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. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๒๑	๙๖.๒	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
๕. มีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๐	๙๖.๖	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	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๓	๐.๑๑	๙๖.๕	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๒๗	๙๕.๘	มากที่สุด
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖	มากที่สุด
มากที่สุด	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๙	๙๗.๐	มากที่สุด
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๑๙	๙๗.๒	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การ ให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๙	๐.๓๑	๙๗.๘	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๔	๐.๑๒	๙๖.๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมงานงานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ ระดับความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๙ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ ลำดับถัดมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านการป้องกันและรับ
อัคคีภัยภัย ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ ระดับความพึงพอใจ
เท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ
รายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับ
ความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ คือ ร้อยละ ๙๖.๘ ลำดับถัดมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ
ร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๔ และ ๙๕.๖ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ
เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒ และหัวข้อ
ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อ
มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ และหัวข้อมีความ
สะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ
ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อ
ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับ คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด โดยหัวข้อสถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีระดับความ
พึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น
การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.-

ตารางที่ ๔.๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน

คุณภาพการให้บริการ	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๘	๙๗.๖	มากที่สุด
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๗	๐.๓๔	๙๗.๔	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	๙๘.๐	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๘	๐.๓๒	๙๗.๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๖	๐.๓๕	๙๗.๒	มากที่สุด

ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒, ๙๗.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๘.๒ และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ และหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๔.๐

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยหัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ และหัวข้อให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๘ และหัวข้อมีสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘

ตารางที่ ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. เข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๘๓	๐.๑๖	๙๖.๖	มากที่สุด
๒. ติดประกาศแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๓. ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. บริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐	มากที่สุด
	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ผู้นำชุมชน	๔.๘๑	๐.๒๒	๙๖.๒	มากที่สุด
	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด

ตารางที่ ๔.๗ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ความพึงพอใจ	
			ร้อยละ	ระดับ
๓. ช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘	มากที่สุด
๔. มีความพร้อมด้านข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	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	๔.๘๒	๐.๓๘	๙๖.๔	มากที่สุด
๓. มีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๗	๙๖.๘	มากที่สุด
๔. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๘๓	๐.๓๗	๙๖.๖	มากที่สุด
๕. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๒	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๒๐	๙๖.๖	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐	มากที่สุด
๒. สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๔.๘๔	๐.๓๖	๙๖.๘	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔	มากที่สุด
๔. มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การ ให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๑	๐.๓๙	๙๖.๒	มากที่สุด
๕. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น Facebook เว็บไซต์ ฯลฯ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕, ๙๖.๔ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และหัวข้อบริการอย่างถูกต้องและโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๐

ด้านช่องทางการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๔ และหัวข้อช่องทางการให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการกับหัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๕.๘

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อมีความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ และหัวข้อให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเองกับหัวข้อให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๖.๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทุกหัวข้อประเมินผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ และหัวข้อมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น การให้บริการนอกสถานที่ มีระดับความพึงพอใจน้อยสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๒

บทที่ ๕

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร จากงานบริการ ๔ งาน ได้แก่ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน และงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย จำนวน ๓๗๐ คน โดยสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรทั้งหมด ๙,๗๑๗ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดกลุ่ม และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ด้วยมาตราประมาณค่า (rating scale) แบบลิคเคอร์ต (Likert scale) จากข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประเมินผลข้อมูล ๒ ลักษณะ คือ ประเมินระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจกับประเมินคุณภาพการให้บริการจากค่าร้อยละระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจากงานบริการทั้ง ๔ งาน จำนวนรวม ๓๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๘ และมีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี สัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ ๒๙.๒ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๕ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๗.๓ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๓๕.๗

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๕ อยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ ๑๐

โดยความพึงพอใจจากงานบริการแต่ละงาน ปรากฏว่า งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๙ รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยภัย งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านการบริการรับชำระภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕, ๙๖.๔ และ ๙๖.๓ ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจตามคุณภาพการให้บริการจากงานบริการแต่ละด้าน ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗, ๙๖.๕ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการบริการรับชำระภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๓ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔, ๙๖.๒ และ ๙๖.๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๕ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๘ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๔ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๙ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๗.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๗.๒, ๙๗.๐ และ ๙๕.๘ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ ๙๖.๔ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๖.๖, ๙๖.๔ และ ๙๖.๒ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน คือ งานด้านการบริการรับชำระภาษี งานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน และงานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น อาทิ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๖๓) องค์การบริหารส่วนตำบลชนแดน อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, ๒๕๖๓) หรือเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๖๒) สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ภายใต้การบริหารงานและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชน และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร (Millet, ๑๙๕๔: ทศพร ศิริสัมพันธ์, ๒๕๔๙)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ตามคุณภาพการให้บริการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเกณฑ์คุณภาพระดับ ๑๐ (ร้อยละระดับความพึงพอใจเกิน ๙๕.๐) ทั้งในภาพรวมและในทุกประเด็นการประเมินคุณภาพ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘: พิมล เมษสวีสดี, ๒๕๔๙) และเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตั้งแต่สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารในการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ สามารถใช้บริการได้ง่าย มีบริการอย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทดี และดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Lovelock, ๑๙๙๖)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย พบว่า การให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัยได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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

การให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย โดยสะท้อนออกมาเป็นผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย อำเภอมโนรณนิवास จังหวัดสกลนคร ทางผู้บริหารควรนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

๒.๑ งานด้านการบริการรับชำระภาษี ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การทำป้ายแสดงวิธีการและหลักการคิดภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละประเภท หรือจัดทำแผ่นพับแนะนำการชำระภาษี เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความยุติธรรมในการเสียภาษี รวมทั้งกรณีมีความล่าช้าในการเสียภาษี ควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิดโดยทำหนังสือทวงถามไปยังผู้ค้างชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง

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

๒.๓ งานด้านการบริการรับผู้ป่วยฉุกเฉิน ควรมีการเสริมด้านช่องทางในการให้บริการ โดยเฉพาะอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมถึงเวชภัณฑ์ให้พร้อมในการบริการประชาชนกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือประสบภัยต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรมีการเสริมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะด้านความสามารถ และทักษะความชำนาญในการให้บริการ

๒.๔ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ควรมีการเสริมด้านช่องทางการให้บริการ ประเภทอื่นเพิ่มเติม เช่น บริการซ่อมแซมบำรุงรักษาสถาณ ระบบประปาหมู่บ้าน ไฟฟ้าในสวนสาธารณะ รวมทั้งการสำรองวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ

๓. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีวิชัย ให้ครอบคลุมทุกงานบริการทั้งภารกิจหลักและภารกิจรอง และจากโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ตลอดจนการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น