บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 5 งาน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง และตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ หมู่ที่ 1 หมู่บ้านที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 200 คน (52.90%) เพศชาย จำนวน 178 คน (47.10%) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 192 คน (50.80%) รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 98 คน (25.90%) สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 59 คน (15.60%) และสถานภาพหม้าย จำนวน 29 คน (07.70%) มีการศึกษาระดับสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 156 (41.30%) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 99 คน (26.20%) และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 90 คน (23.80%) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 133 คน (35.20%) รองลงมา อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 117 คน (31%) อาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 54 คน (14.30%) และ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวนเท่ากัน จำนวน 36 คน (9.50%) อาชีพข้าราชการ จำนวน 32 คน (8.50%) อาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 2 คน (0.50%) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้หน่วยงานที่รับบริการ ส่วนใหญ่ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด จำนวน 211 คน (55.80%) รองลงมา คือ ด้านการศึกษา จำนวน 135 คน (35.70%) ด้าน

การพัฒนาชุมชน จำนวน 125 คน (33.10%) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 89 คน (23.5%) และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 37 คน (9.80%) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะในภาพรวม จำนวน 5 งาน ได้แก่ ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด 4.53 (90.66%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.891 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (91.90%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.851 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประขำหมู่บ้าน หรือช่องทางออนไลน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (90.58%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (90.32%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.046 และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (89.84%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 89.84

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.53 (90.57%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.871 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เมื่อขอรับความช่วยเหลือ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (92.33%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.839 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้นเมื่อต้องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (91.75%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.883 เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (90.05%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 แต่งกายเหมาะสมในฐานะผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (90.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (89.47%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.980 และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (89.47%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.980

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.54 (90.86%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (92.28%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 รองลงมา คือ มีระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (91.53%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 การให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (90.90%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (88.73%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.50 (89.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.935 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (91.58%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (90.74%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.901 สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (90.32%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.925 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (86.26%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.996 และ เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (89.68%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.025

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชน คือ หมู่ที่ 1 หมู่บ้านที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 6 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 63 คน (50.40%) เพศชาย จำนวน 62 คน (49.60%) มีการศึกษาระดับสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 47 คน (37.60%) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 34 คน (27.20%) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน (25.60%) และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียนจำนวน 12 คน (9.60%) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 46 คน (36.8%) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 35 คน (28%) อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 15 คน (12%) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน (11.20%) และอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน (10.40%) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาชุมชน

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม และ มีระบบตีดตามหลังบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (89.12%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (85.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.933 และมีมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.50 (89.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.923 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอก

เวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (92.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 รองลงมา คือ มีมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประขำหมู่บ้าน หรือช่องทางออนไลน์มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (89.76%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (88.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.954 และช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (88.32%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.137

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.45 (89.02%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.973 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (92.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.830 รองลงมา คือ เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก และ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (91.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.020 สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.960 และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (98%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.034

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม และ มีระบบตีดตามหลังบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (89.12%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (85.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.933 และมีมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คือ หมู่ที่ 1 หมู่บ้านที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 6 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 109 คน (25.60%) เพศชาย จำนวน 103 คน (48.80%) และ มีการศึกษาระดับสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน (45.50%) มากที่สุด จำนวน 96 คน (45.50%) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 55 คน (26.10%) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน (24.20 %) จำนวน 26 คน (8.50%) และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน 8 คน (3.80%)ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน 75 คน (35.50%) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 66 คน (31.30%) อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 31 คน (14.70%) อาชีพ

ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน (10.40 %) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน (6.00%) และอาชีพว่างงาน จำนวน 3 คน (1.40%) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.45 (89%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบติดตามหลังบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (90.72%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 รองลงมาคือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (88.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 การให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (88.16%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (88.32%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.764

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.47 (89.31%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.001 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ วางตัวเหมาะสมในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (91.36%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.936 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (90.24%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เมื่อขอรับความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (89.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.052 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้นเมื่อต้องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (88.96%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.088และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (91.36%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.936

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.28 (85.57%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.048 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (88.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.953 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (86.88%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.078 เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (85.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.154 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (84%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063 และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (82.88%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.973

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.47 (89.56%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.924 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (91.04%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน หรือ ช่องทางออนไลน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

(90.08%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (89.76%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.060 และมีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (86.56%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.046

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานด้านการศึกษา คือ หมู่ที่ 1 หมู่บ้านที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 74 คน (54.80%) เพศชาย จำนวน 61 คน (45.20%) และ มีการศึกษาระดับสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน (35.60%) มากที่สุด รองลงมา คือปริญญาตรี จำนวน คน(32.60%) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 28 คน (20.70%) และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน 15 คน (11.10%) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุดจำนวน 44 คน (32.60%) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 36 คน (26.70%) อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 22 คน (16.30%) อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 12 คน (8.90%) อาชีพว่างงาน จำนวน 3 คน (1.50%) และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน (0.7%)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก4.74 (94.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.356 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการกำหนดขั้นตอนการเข้ารับบริการทุกส่วนงานอย่างชัดเจน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (97.80%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.319 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก่อนเข้ารับบริการตามหมู่บ้านอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (97.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.424 มีการจัดลำดับเข้ารับบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (93.00%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 และทุกขั้นตอนในการรับบริการสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (91.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.45 (89.04%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.808 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบติดตามหลังบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (90.56%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.736 รองลงมา คือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (90.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758 การให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (88.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.835 และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (86.72%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.888

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.87 (97.40%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.216 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ และ สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.42 (88.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.057 รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (87.84%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.007 เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (86.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.153 และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (82.72%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.138

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.50 (89.92%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.938 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประขำหมู่บ้าน หรือ ช่องทางออนไลน์มากขึ้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (91.20%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.423 รองลงมา คือ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น และ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (90.08%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.9464 และช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (88.48%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.145

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คือ หมู่ที่ 5 หมู่บ้านที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 60 คน (67.40%) เพศชาย จำนวน 29 คน (32.60%) มีการศึกษาระดับสูงสุด คือ ธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 33 คน (37.10%) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 24 คน (27.0%) ปริญญาตรี จำนวน 23 คน (25.30%) และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน 8 คน (9.0%) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 32 คน (36%) รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 25 คน (28.10%) อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 14 คน(15.70%) อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน (10.1%) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน (9.0%) และอาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวนเท่ากัน 1 คน (1.10%)

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.47 (89.33%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบติดตามหลังบริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (93.71%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.576 รองลงมา คือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (89.21%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739 มีการให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (87.87%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (86.52%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.61 (92.13%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.825 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เมื่อขอรับความช่วยเหลือ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (91.01%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้นเมื่อต้องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (93.93%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.760 เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.55 (91.01%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.879 และ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ วางตัวเหมาะสมในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (88.99%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.077

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.56 (91.15%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.893 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (92.81%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801 รองลงมา คือ การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (92.58%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803 เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (90.11%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.955 และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (88.99%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.917

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.60 (92.02%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.848 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (94.33%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747 รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน หรือ ช่องทางออนไลน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (91.69%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.688 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (91.24%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.011 และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (91.24%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.906

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 10 หมู่บ้านที่ใช้บริการน้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 24 คน (64.9%) เพศชาย จำนวน 13 คน (35.10%)มีการศึกษาระดับสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน(40.5%) มากที่สุด จำนวน 7 คน (50.00%) รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 11 คน (29.70%) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน จำนวน 6 คน (16.20%) และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน (13.50%) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 13 คน (35.10%) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน (32.40%) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน (16.20%) และอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน จำนวน 5 คน (13.50%) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.52 (90.41%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.787 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการให้บริการรวดเร็วตามสถานการณ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (92.43%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.639 รองลงมา คือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (91.89%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.462 มีมีระบบติดตามหลังบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (89.19%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.869 และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (88.11%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.865

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.52 (90.38%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.903 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เมื่อขอรับความช่วยเหลือ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (98.60%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.267 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้นเมื่อต้องให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (91.89%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.865 เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (91.35%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.867 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ วางตัวเหมาะสมในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (84.86%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.211

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.44 (88.86%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.015 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ตั้งหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (90.81%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.836 รองลงมา คือ เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (90.27%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.121 การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.46 (89.19%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.095 1 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (97.57%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.927 และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (86.49%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.107

4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.40 (87.97%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.967 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (92.43%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.953 รองลงมา คือ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (89.73%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.837 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (85.41%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.097 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประขำหมู่บ้าน หรือ ช่องทางออนไลน์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (84.32%) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.947

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในงานบริการจากเทศบาลตำบลแม่ทะอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระบบการให้บริการนอกสถานที่ / นอกเวลาราชการ / วันหยุดราชการ เป็นต้น รองลงมา คือ มีมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน หรือ ช่องทางออนไลน์มากขึ้น ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ออกหน่วยบริการ เป็นต้น และช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น เนื่องด้วยเทศบาลตำบลแม่ทะเป็นหน่วยงานที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ประกอบด้วย (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการทุกส่วนงาน พร้อมเอื้ออำนวยความสะดวกทุกช่องทางการติดต่อเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่าง

เต็มที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการต้องให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ง่าย สะดวกสบาย และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป เช่นเดียวกับ Hoffman and Bateson (2005) กล่าวถึงองค์ประกอบหลักของการให้บริการที่มีคุณภาพ คือ การรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระตือรือร้นเมื่อต้องให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เมื่อขอรับความช่วยเหลือ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ วางตัวเหมาะสมในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยพนักงานของเทศบาลตำบลแม่ทะในทุกหน่วยงานมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน เมื่อเข้ามาติดต่อหรือประสานงานเพื่อดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ จะมีการประสานและติดต่อกันอย่างเป็นระบบ ทำให้การรับบริการของประชาชนเป็นไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ กรด เหล็กสมบูรณ์ (2564) กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ ได้ว่าเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม และมีระบบติดตามหลังบริการ รองลงมา คือ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการหลากหลาย เช่น ตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น และมีการจัดลำดับเข้าบริการไม่ยุ่งยาก โดยทั่วไปของการให้บริการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เน้นการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ในกระบวนการหรือลำดับการบริการจึงเป็นการเน้นให้ความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ประชาชนทุกคนที่ขอรับการบริการจากเทศบาลตำบลแม่ทะ ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรด เหล็กสมบูรณ์ (2564) กล่าวสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการบริการที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสถานที่ อุปกรณ์เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ รองลงมา คือ เดินทางมารับบริการจาก

หน่วยงานได้สะดวก และ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน เอื้ออำนวยต่อการให้บริการผู้สูงอายุ และผู้พิการ และอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน เมื่อรูปแบบการให้บริการเปลี่ยนไปเน้นการให้บริการที่ลดลำดับขั้นตอน ลดการมีเอกสารที่ยุ่งยาก เทศบาลตำบลแม่ทะจึงมีการปรับการให้บริการหลากหลายรูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งแบบออนไลน์ และแบบออฟไลน์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเว้นระยะห่างตามมาตรการการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แต่การให้บริการทั้ง 2 แบบ ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ยิ่งทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับข่างสาร และรับการแก้ปัญหาได้ทันท่วงทีมากกว่าเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของ กรด เหล็กสมบูรณ์ (2564) ที่กล่าวถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วม การบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะให้เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการ เพื่อประโยชน์โดยตรง แก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชน ระบบการบริหารจัดการทต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง รวมถึงอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลของการวิจัยในครั้งนี้ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการองค์กรต่อไป และมีข้อเสนอแนะในภาพรวมของการให้บริการจากเทศบาลแม่ทะ มีดังต่อไปนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชน เนื่องจากงานด้านพัฒนาชุมชนเป็นงานที่มีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ในบางครั้งพนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง อาจจะมีการแบ่งสัดส่วนงานที่รับผิดชอบให้เหมาะสม เพื่อผลประโยชน์ทั้งพนักงานและประชาชน

2. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นงานที่ต้องกระตือรือร้นในการให้บริการ เนื่องจากอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ต้องมีการบริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง จึงควรมีระบบบริหารจัดการการให้บริการแก่ประชาชนทั้งนอกสถานที่ นอกเวลาราชการ รวมถึงวันหยุดราชการ เป็นต้น เพื่อไม่ให้เป็นการกระทบต่อภาระงาน

3. งานด้านการศึกษา ควรมีอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย และมีมาตรฐาน