

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2560 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในมิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาจากผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ประสานสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นสถาบันการศึกษาที่มีความเป็นกลางและมีผลงานวิจัยประเมินโครงการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบัน และมีบุคลากรที่มีคุณวุฒิจำนวนเพียงพอในการดำเนินการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จึงประสานให้มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ โดยดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การวิจัยนี้จะดำเนินการเฉพาะกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวม 3 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และประกอบการพิจารณาจัดสรรเงินรางวัลบำเหน็จความชอบให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยแต่ละงานประเมินกรอบใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ผู้เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านการศึกษา ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
2. ผู้เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านสาธารณสุข ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน
3. ผู้เข้ารับบริการจากกิจกรรมงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประจำปี 2560 จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็นรายโครงการได้ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน
2. งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน

## การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอเป็น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอในรูปของความถี่ และร้อยละ

## สรุปผล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 3 งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 3 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

**ตาราง 1** ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 3 งาน ภายใต้ 3 โครงการ

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ วิทยากร ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. งานด้าน การศึกษา	4.59 0.54 (พอใจมากที่สุด) (91.80)	4.62 0.53 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.63 0.54 (พอใจมากที่สุด) (92.60)	4.61 0.55 (พอใจมากที่สุด) (92.20)
2. งานด้าน สาธารณสุข	4.60 0.57 (พอใจมากที่สุด) (92.00)	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) (91.40)	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) (88.40)	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) (88.80)	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) (90.20)
3. งานด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	4.54 0.56 (พอใจมากที่สุด) (96.40)	4.49 0.58 (พอใจมากที่สุด) (89.80)	4.62 0.56 (พอใจมากที่สุด) (92.40)	4.53 0.65 (พอใจมากที่สุด) (90.60)	4.55 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.00)
โดยรวม	4.58 0.56 (พอใจมากที่สุด) (93.40)	4.56 0.56 (พอใจมากที่สุด) (90.20)	4.55 0.61 (พอใจมากที่สุด) (92.13)	4.53 0.62 (พอใจมากที่สุด) (90.67)	4.56 0.59 (พอใจมากที่สุด) (91.14)
<b>ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 3 งาน พบว่า การให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านการศึกษาผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 2) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายงาน

### 1. งานด้านการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.54	พอใจมากที่สุด	91.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.53	พอใจมากที่สุด	92.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.54	พอใจมากที่สุด	92.60
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.61</b>	<b>0.55</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	<b>92.20</b>

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น

เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากร ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ วิทยากร(ครูอาสา) มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 35 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

## 2. งานด้านสาธารณสุข

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	พอใจมากที่สุด	92.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.51</b>	<b>0.63</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	<b>90.20</b>

จากตาราง 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการการให้บริการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ใช้ในโครงการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าใจง่าย และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนก่อนล่วงหน้าให้ประชาชนในชุมชนมารับบริการทุกครั้ง ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลาย และเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีกิจกรรมเหมาะสม และเพียงพอในการให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ วิทยากร มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอและเหมาะสม รองลงมา คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 43 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 11 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.60

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

### 3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คณะผู้วิจัยได้สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวม และในแต่ละด้านได้ดังนี้

**ตาราง 4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.56	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.58	พอใจมากที่สุด	89.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.56	พอใจมากที่สุด	92.40
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.65	พอใจมากที่สุด	90.60
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.55</b>	<b>0.59</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	<b>91.00</b>

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ ประเภทของผิวจราจรมีความเหมาะสม รองลงมา คือ ระบบระบายน้ำที่มีอยู่นี้สามารถระบายน้ำได้เป็นอย่างดี และ ความสะดวกปลอดภัยของถนน ในการสัญจร ไป – มา ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลาย และเหมาะสม รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้ดำเนินการมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น รองลงมา คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เป็นต้น

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา



รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการและอธิบายได้อย่างชัดเจน รองลงมา มีเท่ากัน 2 ประเด็น คือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน รองลงมา คือ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เหมาะสม และทันสมัย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ พื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 16 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 38.50

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้

## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

คณะผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จำแนกเป็นรายงานและรายด้านแก่ผู้บริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

### 1. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านการศึกษา ภายใต้โครงการพัฒนาการสอนภาษา และวัฒนธรรมจีน

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

1) เจ้าหน้าที่ควรมีความเต็มใจ และดูแลเอาใจใส่กับผู้รับบริการมากกว่านี้และควรจัดเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดสถานที่ที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

### 2. ข้อเสนอแนะการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ภายใต้โครงการสาธารณสุขสัมพันธ์

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างเหมาะสมมากกว่านี้เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้รับบริการ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นเสียงสะท้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร

1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย และอธิบายได้อย่างชัดเจนมากกว่านี้

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดสถานที่ติดป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ในการให้บริการ ให้เห็นได้ง่าย และชัดเจนมากกว่านี้

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำและขยายผิวจราจรถนนเทศบาล ซอย 14

#### ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนของโครงการที่หลากหลายและเหมาะสมมากกว่านี้

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลโครงการแก่ผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทั่วถึงมากกว่านี้

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย แนวทางการดำเนินงานการให้บริการ เช่น การเลือกพื้นที่ดำเนินงาน เป็นต้น ให้ชัดเจนสามารถตอบข้อสงสัยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ควรจัดหาพื้นที่ดำเนินการมีความชัดเจนและเหมาะสมมากกว่านี้การดำเนินงานโครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับการประเมินจากผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากก็ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น และควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มาจากผู้รับบริการและผลการวิจัย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดี ในการทำงานของหน่วยงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ที่มีลักษณะของการมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและความเที่ยงธรรมของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น