

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) ด้านการศึกษา และ 4) ด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานๆ ละ 100 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์จัดกลุ่มหาค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมทั้ง 4 งาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดในครั้งนี้ สามารถสรุปผลในภาพรวมของทั้ง 4 งาน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 4 งาน

รายการประเมิน	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านช่องทางการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) ร้อยละ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)	รวมเฉลี่ยทุกงาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (ระดับ) (ร้อยละ)
1. ด้านสาธารณสุข	4.47 0.57 (พอใจมากที่สุด) 89.40	4.33 0.65 (พอใจมากที่สุด) 86.60	4.40 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.00	4.37 0.65 (พอใจมากที่สุด) 87.40	4.39 0.64 (พอใจมากที่สุด) 87.80
2. ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	4.57 0.57 (พอใจมากที่สุด) 91.40	4.42 0.69 (พอใจมากที่สุด) 88.40	4.61 0.57 (พอใจมากที่สุด) 92.20	4.44 0.67 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.51 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.20
3. ด้านการศึกษา	4.54 0.63 (พอใจมากที่สุด) 90.80	4.56 0.61 (พอใจมากที่สุด) 91.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.64 0.56 (พอใจมากที่สุด) 92.80	4.60 0.59 (พอใจมากที่สุด) 92.00
4. ด้านระบบการ บริหารองค์กร	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.46 0.69 (พอใจมากที่สุด) 89.20	4.66 0.54 (พอใจมากที่สุด) 93.20	4.59 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.80	4.56 0.62 (พอใจมากที่สุด) 91.20
รวมเฉลี่ย	4.52 0.60 (พอใจมากที่สุด) 90.40	4.44 0.66 (พอใจมากที่สุด) 88.80	4.58 0.58 (พอใจมากที่สุด) 91.60	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20	4.51 0.62 (พอใจมากที่สุด) 90.20
ผลการประเมิน ตามตัวชี้วัด (คะแนน)	9	8	9	9	9

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของทั้ง 4 งาน พบว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และผลการประเมินการให้บริการของเทศบาลเมือง

ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการได้ 9 คะแนน ในภาพรวม

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า 1) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ผลการประเมินได้ 8 คะแนน 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 3) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน 4) งานด้านระบบการบริหารองค์กร ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 ผลการประเมินได้ 9 คะแนน ตามตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุข เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
2. อายุ		
20-31 ปี	32	32.00
31-40 ปี	44	44.00
41-50 ปี	14	14.00
51-60 ปี	9	9.00
61 ปี ขึ้นไป	1	1.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	8.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
อนุปริญญา	8	8.00
ปริญญาตรี	45	45.00
สูงกว่าปริญญาตรี	13	13.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	7	7.00
ค้าขาย	9	9.00
รับราชการ	40	40.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	36	36.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	8	8.00
3,001-5,000 บาท	1	1.00
5,001- 7,000 บาท	7	7.00
7,001- 9,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	62	62.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	52	52.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	30	30.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	17	17.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	1	1.00

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	11	11.00
2-3 ครั้งต่อปี	39	39.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	24	24.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	26	26.00

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 62.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจต่อการบริการด้าน
สาธารณสุข โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.57	พอใจมากที่สุด	89.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	0.65	พอใจมากที่สุด	86.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.67	พอใจมากที่สุด	88.00
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.65	พอใจมากที่สุด	87.40
รวมเฉลี่ย	4.39	0.64	พอใจมากที่สุด	87.80

จากตาราง 9 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 10-13

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.45	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.42	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.37	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.49	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.44	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.47	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.41	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.35	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.33	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.33	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.21	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.33	0.65	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.48	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.42	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.34	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.44	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.32	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.40	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด
คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้
อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่
และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.52	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.45	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.33	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.25	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.29	0.75	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.37	0.65	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า
ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป
รับบริการ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด
ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง
สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3	21.42
2. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2	14.29
รวม	5	35.71
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ	2	14.29
รวม	2	14.29
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	3	21.42
รวม	3	21.42
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ ต่างๆ เหมาะสม	2	14.29
2. ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับ เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด	2	14.29
รวม	4	28.58
รวมทั้งสิ้น	14	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ควรมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ

การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมือง ร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 15

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	57.00
หญิง	43	43.00
2. อายุ		
20-31 ปี	30	30.00
31-40 ปี	48	48.00
41-50 ปี	11	11.00
51-60 ปี	10	10.00
61 ปี ขึ้นไป	1	1.00

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	12.00
มัธยมศึกษา	36	36.00
อนุปริญญา	5	5.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	12	12.00
ค้าขาย	17	17.00
รับราชการ	33	33.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	31	31.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	7	7.00
3,001-5,000 บาท	16	16.00
5,001- 7,000 บาท	12	12.00
7,001- 9,000 บาท	12	12.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	53	53.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	31	31.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	36	36.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	30	30.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี	3	3.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	18	18.00
2-3 ครั้งต่อปี	32	32.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	26	26.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	24	24.00

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน

39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 53.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 โดยเป็นอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 14

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.57	พอใจมากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.69	พอใจมากที่สุด	88.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.57	พอใจมากที่สุด	92.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.67	พอใจมากที่สุด	88.80
รวมเฉลี่ย	4.51	0.63	พอใจมากที่สุด	90.20

จากตาราง 16 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 17-20

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.55	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.62	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.53	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.57	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และมีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.40	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.47	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.29	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.55	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.38	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.42	0.68	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและหลากหลาย รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.61	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.53	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.68	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.58	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.66	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
	4.61	0.57	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.45	0.71	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.39	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.54	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.43	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.41	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.44	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอมือร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรปรับแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2.56
2. ควรให้มีการนำระบบอินเตอร์เน็ตมาให้บริการ	2	5.13
รวม	3	7.69
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	5	12.82
2. ควรมีช่องทางบริการพิเศษสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	3	7.69
รวม	8	20.51
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ	3	7.69
2. ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม	2	5.13
รวม	5	12.82
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้	23	58.97
รวม	23	58.97
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 39 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 23 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 20.51

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะคือ ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอมากกว่านี้ รองลงมาคือ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม และเว็บบอร์ด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรให้มีการนำระบบอินเตอร์เน็ตมาให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษาศึกษาของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านการศึกษาศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
2. อายุ		
20-31 ปี	34	34.00
31-40 ปี	39	39.00
41-50 ปี	12	12.00
51-60 ปี	12	12.00
61 ปี ขึ้นไป	3	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	6	6.00
มัธยมศึกษา	30	30.00
อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	12	12.00

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	7	7.00
ค้าขาย	15	15.00
รับราชการ	35	35.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	27	27.00
นักเรียน/นักศึกษา	16	16.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	16	16.00
3,001-5,000 บาท	3	3.00
5,001- 7,000 บาท	7	7.00
7,001- 9,000 บาท	24	24.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	50	50.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	47	47.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	36	36.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1ปี	1	1.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	12	12.00
2-3 ครั้งต่อปี	40	40.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	24	24.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	24	24.00

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 62.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 23

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.63	พอใจมากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.61	พอใจมากที่สุด	91.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.56	พอใจมากที่สุด	92.80
รวมเฉลี่ย	4.60	0.59	พอใจมากที่สุด	92.00

จากตาราง 23 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านการศึกษา นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 24-27

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.53	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.53	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.44	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	0.67	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.54	0.63	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตาราง 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.57	0.59	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.66	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์	4.61	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.56	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.38	0.63	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.56	0.61	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 25 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ รองลงมาคือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บไซต์ และมีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.72	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.75	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.65	0.53	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.66	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.54	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึง
พอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้
อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.62	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.59	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.66	0.57	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.69	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.62	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.64	0.56	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึง
พอใจสูงสุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มี
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม
ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก
แก่การเดินทางไปรับบริการ และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ
ต่างๆ เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ
เพียงพอ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะมีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3	21.42
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	14.29
รวม	5	35.71
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ	2	14.29
รวม	2	14.29
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ	2	14.29
2. เจ้าหน้าที่บริการไม่คอยทั่วถึง	2	14.29
รวม	4	28.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	14.29
2. สถานที่ให้บริการไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	1	7.12
รวม	3	21.43
รวมทั้งสิ้น	14	100.00

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 14 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 28.58

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ด้านช่องทางการให้บริการ คือมีช่องทางการเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กรของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 29

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
2. อายุ		
20-31 ปี	33	33.00
31-40 ปี	48	48.00
41-50 ปี	6	6.00
51-60 ปี	11	11.00
61 ปี ขึ้นไป	2	2.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	4.00
มัธยมศึกษา	41	41.00
อนุปริญญา	10	10.00
ปริญญาตรี	39	39.00
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.00

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกร	4	4.00
ค้าขาย	15	15.00
รับราชการ	31	31.00
ลูกจ้าง/พนักงาน	36	36.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	14	14.00
3,001-5,000 บาท	2	2.00
5,001- 7,000 บาท	6	6.00
7,001- 9,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 9,000 บาทขึ้นไป	56	56.00
6. ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	40	40.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	15	15.00
7. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	18	18.00
2-3 ครั้งต่อปี	34	34.00
4 – 5 ครั้งต่อปี	21	21.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	27	27.00

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 31-40 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ย 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 56.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่เทศบาล ประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการบริหารองค์กร ของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร จำนวน 100 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยนำเสนอเป็นภาพรวม ดังตาราง 30

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.62	พอใจมากที่สุด	90.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.46	0.69	พอใจมากที่สุด	89.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.54	พอใจมากที่สุด	93.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.62	พอใจมากที่สุด	91.80
รวมเฉลี่ย	4.56	0.62	พอใจมากที่สุด	91.20

จากตาราง 30 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร
นำเสนอเป็นรายด้านปรากฏผลดังตาราง 31-34

ตาราง 31 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.54	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.50	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
6. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.27	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.51	0.61	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ตาราง 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านระบบการบริหารองค์กร ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงาน หลากหลายและเพียงพอ	4.50	0.68	พึงพอใจมากที่สุด
2. มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถาม เกี่ยวกับการรับบริการ	4.45	0.70	พึงพอใจมากที่สุด
3. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด	4.39	0.69	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงและ หลากหลาย	4.24	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม	4.73	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.46	0.67	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 32 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง และหลากหลาย

ตาราง 33 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.62	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.73	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้รับบริการ	4.71	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.69	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.57	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.53	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 33 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้เกียรติผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ

ตาราง 34 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านระบบการบริหารงานองค์กร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.56	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
2. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.56	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาด	4.63	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.53	0.64	พึงพอใจมากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม	4.65	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.59	0.62	พึงพอใจมากที่สุด

จากตาราง 34 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการงานด้านระบบการบริหารงานองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศต่างๆ เหมาะสม รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมี 2 ประเด็นที่เท่ากันคือ สถานที่ให้บริการหรือเทศบาล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2	18.18
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3	27.29
รวม	5	45.45
ด้านช่องทางการให้บริการ		
1. ควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ	2	18.18
รวม	2	18.18
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	1	9.09
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	18.18
รวม	3	27.27
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	1	9.09
รวม	1	9.09
รวมทั้งสิ้น	11	100.00

จากตาราง 35 พบว่า ผู้รับบริการ ได้เสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 11 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 45.45

ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อเสนอแนะคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ คือควรมีช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย