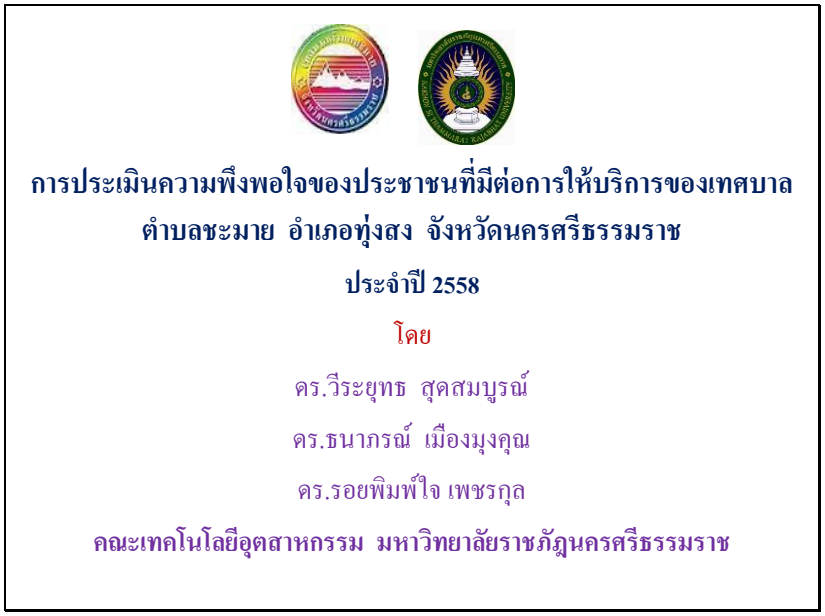
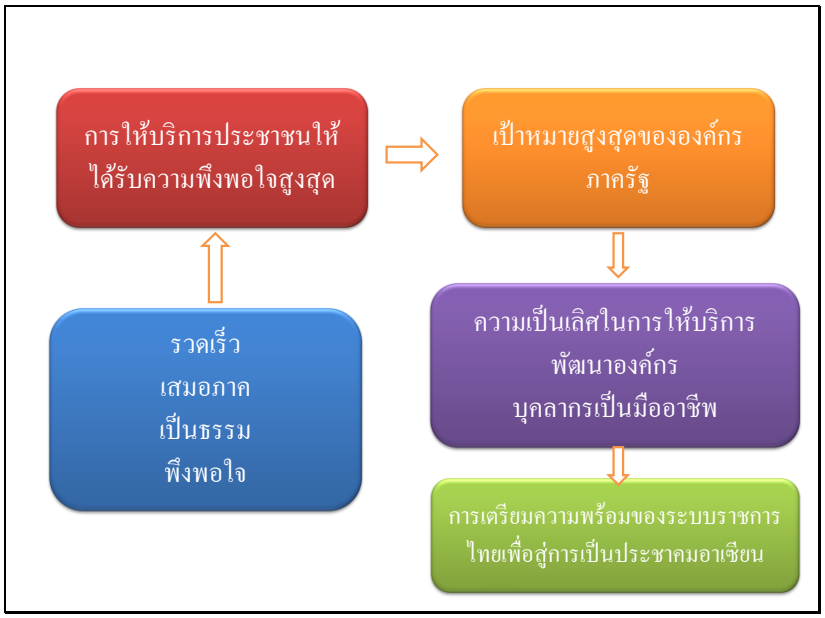
<u>ตารางที่ ๗</u> สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช





วัตถุประสงค์ของการวิจัย

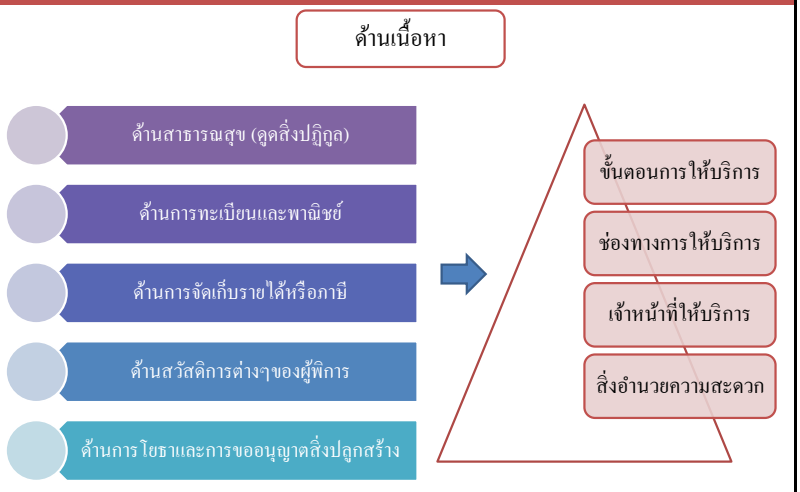
1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี 2558

2. เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย ประจำปี 2558





ขอบเขตของการวิจัย



ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เฉพาะข้อมูลที่ประชาชนมารับบริการงานทั้ง 5 ด้าน ในช่วงปี 58

ลักษณะงาน	จำนวนประชาชนที่มารับบริการ	กลุ่มตัวอย่าง
ด้านสาธารณสุข (ดูดสิ่งปฏิกูล)		151
ด้านการทะเบียนและพาณิชย์		19
ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี		92
ด้านสวัสดิการต่างๆของผู้พิการ		29
ด้านการโฆษาและการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		15
รวม		306

การกำหนดระดับความพึงพอใจ

กำหนดเป็น 5 ระดับ ตามการกำหนดของ Likert ประกอบด้วย

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณค่าคะแนนร้อยละ

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษา.....พบว่า

ข้อคำถาม	ความถี่สูงสุด
เพศ	หญิงมากกว่าชาย
อายุ	40-49 ปี
การศึกษา	ปวส.
อาชีพ	เอกชน
ระยะเวลาที่ขอรับบริการ	0-15 นาที
ความถี่ในการใช้บริการ	11-20 ครั้ง/ปี
งานที่ใช้บริการมากที่สุด	ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา.....ภาพรวม (ลักษณะงาน)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านสาธารณสุข (ดูดสิ่งปฏิกูล)	4.64	.231	มากที่สุด	92.80	9
2. ด้านงานทะเบียนพาณิชย์และพาณิชย์	**4.55**	**.251**	**มากที่สุด**	**91.00**	**9**
3. ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.61	.236	มากที่สุด	92.20	9
4. ด้านสวัสดิการต่างๆ ของผู้พิการ	**4.76**	**.258**	**มากที่สุด**	**95.20**	**10**
5. ด้านโฆษาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.75	.191	มากที่สุด	95.00	9
รวม	**4.66**	**.233**	มากที่สุด	**93.24**	**9**

ผลการศึกษา.....ด้านสาธารณสุข(ดูดสิ่งปฏิกูล)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.73**	**.203**	**มากที่สุด**	**94.60**	**9**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	.251	มากที่สุด	92.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.49**	**.246**	**มาก**	**89.80**	**8**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.222	มากที่สุด	94.20	9
รวม	**4.64**	**.231**	มากที่สุด	**92.80**	**9**

ประเด็นที่น่าสนใจ

1. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนมากที่สุดหรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.97 2. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนน้อยที่สุดหรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด**คือ 1. มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ 2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.42	**ข้อเสนอแนะ** 1. ควรจัดและเพิ่มมุมหนังสือพิมพ์หรือมุมความรู้อื่น 2. การรักษาความสะอาดของห้องน้ำโดยเฉพาะห้องน้ำชาย 3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่บางคนไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ 4. การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและล่วงหน้า

ผลการศึกษา.....ด้านทะเบียนและพาณิชย์

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	.179	มากที่สุด	93.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	.258	มากที่สุด	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	.367	มาก	85.80	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.199	มากที่สุด	92.40	9
รวม	**4.55**	**.251**	มากที่สุด	**91.00**	**9**

ประเด็นที่น่าสนใจ	
1. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนมากที่สุดหรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.95 2. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนน้อยที่สุดหรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด**คือ 1. มีป้ายบอกจุดให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.89 2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 3. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน มีค่าเฉลี่ย 4.11	**ข้อเสนอแนะ** 1. จัดให้มีเครื่องทำน้ำดื่ม หรือ มุมเครื่องดื่มต่างๆ 2. ควรเพิ่มก้อนระงับกลิ่นในห้องน้ำ 3. การแจ้งข่าวสารการให้บริการควรทั่วถึงและล่วงหน้า

ผลการศึกษา.....ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.198	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	.286	มากที่สุด	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.271	มาก	89.20	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.190	มากที่สุด	93.00	9
รวม	**4.61**	**.236**	มากที่สุด	**92.20**	**9**

ประเด็นที่น่าสนใจ	
1. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนมากที่สุดหรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.97 2. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนน้อยที่สุดหรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด**คือ 1. มีป้ายบอกจุดให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ หนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.35	**ข้อเสนอแนะ** 1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการควรทำให้สวยงามและคงทน 2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ทำระบบออนไลน์ 3. ควรแจ้งข่าวสารการจัดเก็บภาษีล่วงหน้าและควรแจ้งถึงผลเสียของประชาชนที่ไม่ชำระภาษี ว่าส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างไร

ผลการศึกษา.....ด้านสวัสดิการต่างๆของผู้พิการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.237	มากที่สุด	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	.276	มากที่สุด	93.80	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.287	มากที่สุด	94.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	.231	มากที่สุด	96.60	10
รวม	**4.76**	**.258**	มากที่สุด	**95.20**	**10**

ประเด็นที่น่าสนใจ

1. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนมากที่สุดหรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคือ 4.93

2. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนน้อยที่สุดหรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด**คือ 1. มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เช่น สายตรงนายกเทศมนตรี ตู้แดง หรือสายด่วนมีค่าเฉลี่ย 4.48

ข้อเสนอแนะ

1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่บางคนควรแต่งกายให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ
2. เพิ่มความสะอาดของห้องน้ำ และทำห้องน้ำผู้พิการหรือผู้สูงอายุ
3. ควรเพิ่มจุดอ่านหนังสือพิมพ์ และมีหนังสือหลากหลายฉบับ

ผลการศึกษา.....ด้านโยธาและการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.237	มากที่สุด	94.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	**4.84**	**.136**	**มากที่สุด**	**96.80**	**10**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.65**	**.192**	**มากที่สุด**	**93.00**	**9**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.200	มากที่สุด	96.00	10
รวม	**4.75**	**.191**	มากที่สุด	**95.00**	**9**

ประเด็นที่น่าสนใจ

1. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนมากที่สุดหรือระดับความพึงพอใจมากที่สุด** คือ
ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และ มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ มีค่าเฉลี่ยคือ 5.00

2. การให้บริการที่มี**ค่าคะแนนน้อยที่สุดหรือระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด**คือ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.40
2. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53

ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำให้มากขึ้น
2. การแต่งกาย ทำผมของเจ้าหน้าที่บางคน
3. การแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับงานต่างๆ ให้ทั่วถึงและล่วงหน้า
4. การเพิ่มสีสันในสถานที่ให้บริการ เช่น การเปิดเพลงเบาๆ หรือ การจัดไม้ประดับตามมุมต่างๆ ของอาคารสถานที่

ผลการศึกษา.....ภาพรวม (การให้บริการ)

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	.205	มากที่สุด	94.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	.266	มากที่สุด	92.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	.281	มาก	90.00	8
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.218	มากที่สุด	94.00	9
รวม	**4.64**	**.242**	มากที่สุด	**92.80**	**9**

ผลการศึกษา.....ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.75	.431	มากที่สุด	95.00	9
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	**4.62**	**.531**	**มากที่สุด**	**92.40**	**9**
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	**4.95**	**.216**	**มากที่สุด**	**99.00**	**10**
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	4.69	.463	มากที่สุด	93.80	9
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่นใครมาก่อนหลัง การให้บริการตามลำดับคิว เป็นต้น	4.63	.523	มากที่สุด	92.60	9
รวม	**4.73**	**.205**	มากที่สุด	**94.60**	**9**

ผลการศึกษา.....ช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	**4.72**	**.526**	**มากที่สุด**	**94.40**	**9**
2. มีการให้บริการทั้งภายในสถานที่และนอกสถานที่	**4.72**	**.484**	**มากที่สุด**	**94.40**	**9**
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ติดทั่วบริเวณของพื้นที่	4.69	.482	มากที่สุด	93.80	9
4. มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน เช่น สายตรงนายกเทศมนตรี ตู้แดง หรือ สายด่วน	4.63	.509	มากที่สุด	92.60	9
5. มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการทุกภารกิจ	**4.36**	**.774**	**มาก**	**87.20**	**8**
รวม	**4.63**	**.266**	มากที่สุด	**92.60**	**9**

ผลการศึกษา.....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.57	.534	มากที่สุด	91.40	9
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	**4.59**	**.506**	**มากที่สุด**	**91.80**	**9**
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ	4.51	.574	มากที่สุด	90.20	9
4. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับผู้มารับบริการ	**4.38**	**.643**	**มาก**	**87.60**	**8**
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	4.45	.701	มาก	89.00	8
รวม	**4.50**	**.281**	มาก	**90.00**	**8**

ผลการศึกษา.....สิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	**4.91**	**.365**	**มากที่สุด**	**98.20**	**10**
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเช่น คอมพิวเตอร์	4.66	.476	มากที่สุด	93.20	9
3. ความเพียงพอของจุดในการให้บริการ (เช่น มีมากกว่า 1 ช่องบริการ - คล้ายกับธนาคาร)	4.90	.298	มากที่สุด	98.00	10
4. ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ	4.56	.536	มากที่สุด	91.20	9
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ หนังสือพิมพ์ เครื่องทำน้ำดื่ม	**4.48**	**.623**	**มาก**	**89.60**	**8**
รวม	**4.70**	**.218**	มากที่สุด	**94.00**	**9**

สรุปได้ว่า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 อยู่ในระดับคะแนน

9

ข้อเสนอแนะจากทีมวิจัย

1. ควรวัดระดับความพึงพอใจในทุกๆ งานของแต่ละปี และทำลักษณะ Before /After

2. ระดับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เป็นตัวบ่งบอกให้งานทุกงานมีการพัฒนาขึ้น

3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการอบรม และ ทบทวนการให้บริการ

4. การทำวิจัย ท้องถิ่น ควรดำเนินการเอง เพราะบุคลากรมีความรู้ความสามารถ สำเร็จการศึกษาระดับสูงและมีประสบการณ์ในการทำวิจัยมาแล้ว