

# แบบประเมินความพึงพอใจ



เทศบาลตำบลหลวงเหนือ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตำบลหลวงเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลหลวงเหนือ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริการ และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ  
จำนวน ๑๒๘ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕๒	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๐	๗.๘๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๔.๐๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๙๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๙.๘๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๐.๓๑
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๒๑	๑๖.๔๑
มัธยมศึกษา	๓๖	๒๘.๑๒
ปวช./ปวส.	๒๙	๒๒.๖๖
ปริญญาตรี	๓๘	๒๙.๖๙
ปริญญาโท	๔	๓.๑๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๗	๕.๔๗
ค้าขาย	๓๑	๒๔.๒๒
รับจ้าง	๒๐	๑๕.๖๓
ข้าราชการ	๑๑	๘.๕๙
ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๓๐.๔๗
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๕.๖๒
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐</b>



ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๒	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๗ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๐	๗.๘๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๔.๐๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๙๗
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๙.๘๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๐.๓๑
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๕ รองลงมาคืออายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๗ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๖ และมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๐	๓๑.๒๕
มัธยมศึกษา	๔๙	๓๘.๒๘
ปวช. / ปวส	๒๔	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๑๒	๙.๓๘
ปริญญาโท	๓	๒.๓๔
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
รวม	๑๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๘ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ระดับ ปวช./ปวส จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับปริญญาโท จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ และอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของข้อมูลอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๕๙	๔๖.๐๙
ค้าขาย	๓๑	๒๔.๒๒
รับจ้าง	๒๐	๑๕.๖๓
ข้าราชการ	๑๐	๗.๘๑
ธุรกิจส่วนตัว	๕	๓.๙๑
นักเรียน / นักศึกษา	๓	๒.๓๔
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๙ รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๒ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ อาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

## ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการตามแบบสอบถาม

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๑๐	๗.๘๑
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๒๐	๑๕.๖๓
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๕.๔๗
กิจกรรมเด็กและเยาวชน	๔	๓.๑๓
การป้องกันโรคไข้เลือดออก	๔	๓.๑๒
ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	๓	๒.๓๔
การจดทะเบียนพาณิชย์	๕	๓.๙๑
การชำระภาษีป้าย	๗	๕.๔๗
การขอใช้วัสดุ / อุปกรณ์	๕	๓.๙๑
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๐	๗.๘๑
การขอใช้ห้องประชุม	๕	๓.๙๑
กิจกรรมกลุ่มสตรี	๓	๒.๓๔
การใช้บริการ Internet	๕	๓.๙๑
การใช้ Free wifi	๓	๒.๓๔
การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๘	๖.๒๕
การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๑.๕๖
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๑.๕๖
การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๕	๑๙.๕๓
อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๒๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๓ รองลงมาคือ เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ / เด็กแรกเกิด จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๑ การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๗ การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การขอใช้วัสดุอุปกรณ์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การขอใช้ห้องประชุม จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ การใช้บริการ Internet จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ กิจกรรมเด็กและเยาวชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ การป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๓ ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ กิจกรรมกลุ่มสตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ การขอใช้ Free wifi จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๔ การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องอื่นๆ จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ ตามลำดับ

### ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ ๑ คะแนน
๒. พึงพอใจน้อย ให้ ๒ คะแนน
๓. พึงพอใจปานกลาง ให้ ๓ คะแนน
๔. พึงพอใจมาก ให้ ๔ คะแนน
๕. พึงพอใจมากที่สุด ให้ ๕ คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปรผลคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

- ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๑ (๘๖.๗๒)	๑๒ (๙.๓๗)	๕ (๓.๙๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๙ (๗.๐๓)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๐๙ (๘๕.๑๕)	๑๓ (๑๐.๑๖)	๖ (๔.๖๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๕ (๘๒.๐๓)	๑๕ (๑๑.๗๒)	๗ (๕.๔๗)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางแสดงว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ ระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๙ คน

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๔๐	.๕๑๕	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔.๒๗	.๕๑๕	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๑	.๖๐๗	มากที่สุด
รวม	๔.๓๔	.๕๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๓๔$ , S.D. = .๕๓๕) โดยมีหัวข้อการประเมินที่พึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ( $\bar{X} = ๔.๔๙$ , S.D. = .๕๐๓) รองลงมาเป็นหัวข้อด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ( $\bar{X} = ๔.๔๐$ , S.D. = .๕๑๕) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{X} = ๔.๒๗$ , S.D. = .๕๑๕) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = ๔.๒๑$ , S.D. = .๖๐๗) ตามลำดับ



ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนชัดเจน	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๑๐ (๗.๘๒)	๓ (๒.๓๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๔ (๘๙.๐๖)	๑๐ (๗.๘๑)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๑๑๐ (๘๕.๙๔)	๑๒ (๙.๓๘)	๖ (๔.๖๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

ตารางที่ ๙ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๑๓ (๘๘.๒๘)	๑๔ (๑๐.๙๔)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๑๗ (๙๑.๔๑)	๖ (๔.๖๙)	๕ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๑๑๙ (๙๒.๙๗)	๘ (๖.๒๕)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๔๐	.๖๐๗	มากที่สุด
๓.๔ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔.๓๘	.๕๗๘	มากที่สุด
๓.๕ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๒	.๕๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุดคือ อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ( $\bar{X} = ๔.๔๙$ , S.D. = .๕๐๓) รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๐$ , S.D. = .๖๐๗) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๘$ , S.D. = .๕๗๘) ตามลำดับ

#### ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลหลวงเหนือควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านใด มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๑. อยากให้มีหนังสืออ่านรระหว่างรับบริการหรือเปิดทีวีให้ดู

#### บทสรุป

ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลหลวงเหนือ จากการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๒๘ คน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๙