

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.50 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.50 และประกอบข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.50 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.75

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
เทศบาลตำบลเมืองแก่ง อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลเมืองแก่ง ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลเมืองแก่ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 รองลงมา คือ การให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลเมืองแก่ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ(จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ)และแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เทศบาลตำบลเมืองแก่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) ให้ข้อมูลในการบริการแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) ด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (จับเก็บขยะและสิ่งแฉะ) เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผัง

โครงสร้างของหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐานมีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 รองลงมาคือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ แสดงแผนผังโครงสร้างกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมา คือ มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่นๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 รองลงมา คือสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และด้านที่มีความ

พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านสาธารณสุขในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือมีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านสาธารณสุข เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด/ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการงานด้านสาธารณสุขนอกสถานที่ หรือให้บริการ ในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านสาธารณสุขด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลเมืองแกลง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 รองลงมา คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี