



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย โทร ๐-๗๗๕๐-๖๖๒๒
ที่ ขพ ๗๗๔๐๑/๗๕๕

วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย/ปลัดอบต.หาดยาย/หน.สำนักปลัด

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมิน ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้ -

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ทั้ง ๔ ด้าน
รายละเอียดตามผลสรุปการประเมินที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศุภลักษณ์ พระชัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เรียน : ปลัดอบต.หาดยาย
ความเห็น : เพื่อโปรดทราบ

เรียน : นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ความเห็น : - กสย

(นางกรวิภา ทักขิณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางวาสนา อັตถิญา)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

วันที่ 28/๓.๓/๖๔ ความเห็น : กสย

กสย 28/๓.๓./๖๔

กสย 28/10/64

(นางวาสนา อັตถิญา)

นางหิษญา นวมทนต์ 28/10/64 ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

กสย 28 ๓.๓ ๖๔
กสย 28 ๓.๓.๖๔



**รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร**

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานเป็นผู้แจกแบบสอบถามและทำการสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการรวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและระเบียบวิจัย	
สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน	๑
การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ	๒
วัตถุประสงค์	๒
สมมติฐานของการประเมิน	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ขอบเขตการศึกษา	๒
การดำเนินการประเมิน	๔
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
การประเมินผล	๔
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	๕
ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	
ความหมายของความพึงพอใจ	๖
ความสำคัญของความพึงพอใจ	๖
ลักษณะความพึงพอใจ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๖
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๗
เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ	๗
การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	๘
ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	๘
ส่วนที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัยและผลการประเมิน	
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ	๙
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	๙-๒๑
สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๒๑
ส่วนที่ ๔ สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการศึกษา ทั้ง ๖ ด้าน	๒๒-๒๔
สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	๒๔

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนของผู้รับบริการสำรวจความพึงพอใจ	๑๐
ตารางที่ ๒ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	๑๐
ตารางที่ ๓ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	๑๑
ตารางที่ ๔ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	๑๑
ตารางที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	๑๒
ตารางที่ ๖ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	๑๒
ตารางที่ ๗ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านบริการสาธารณสุข	๑๓
ตารางที่ ๘ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๑๔
ตารางที่ ๙ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๖
ตารางที่ ๑๐ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านงานโยธาและกองช่าง	๑๗
ตารางที่ ๑๑ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านงานกฎหมาย	๑๙
ตารางที่ ๑๒ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

๑. ด้านงานบริการสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.68 ± 0.48 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.74 ± 0.42 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.76 ± 0.37 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.65 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 4.73 ± 0.57 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๙๔.๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐.๐๐

๒. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.96 ± 0.13 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.87 ± 0.31 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.80 ± 0.34 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 3.61 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับ 3.81 ± 0.32 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

๓. ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.15 ± 0.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.30 ± 0.64 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.12 ± 0.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.20 ± 0.63 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมียค่าเท่ากับ 4.20 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๒.๔ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐.๐๐

๔. ด้านงานโยธาและกองช่าง

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานโยธาและกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.33 ± 0.51 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.26 ± 0.42 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.28 ± 0.47 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.23 ± 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านงานโยธาและกองช่างมีค่าเท่ากับ 4.27 ± 0.46 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

๕. ด้านงานกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.44 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.44 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.58 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 4.57 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๙๑.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

๖. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๕±๐.๕๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๒±๐.๕๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๐๐±๐.๓๖ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๑๙±๐.๔๒ และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ ๔.๒๗±๐.๔๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๔.๖๐ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับร้อยละ ๘๕.๔๐ ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ ๘๒.๔๐ ด้านงานโยธาและกองช่าง มีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ ด้านงานกฎหมาย มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๐ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ และหากคิดเป็นภาครวมทั้ง ๖ งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๔๓

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
๒. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๓. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
๔. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑

ความเป็นมาและระเบียบวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยได้รับการประกาศจัดตั้งเมื่อ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยมีระยะทางห่างจากอำเภอหลังสวนประมาณ ๘ กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย มีพื้นที่ทั้งหมดตำบล ๗๕,๘๖๓.๗๘ ไร่ คิดเป็น ๑๒๑.๓๘ ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดกับตำบลวังตะกอก	อำเภอหลังสวน
ทิศตะวันออก	จดกับตำบลท่ามะปลา	อำเภอหลังสวน
ทิศใต้	จดกับตำบลบ้านควน	อำเภอหลังสวน
ทิศตะวันตก	จดกับตำบลปังหวาน	อำเภอพะโต๊ะ

ดังนั้น ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขภาพ การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริการและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯ จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เป็นการแจกแบบประเมินให้กับผู้มารับบริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียด ต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

สมมติฐานของการประเมิน

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ต่ำสุดถึงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริหาร และบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี่คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในครั้งนี่ ได้ยึดหลักการทางวิชาการด้านการวิจัยและอาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพที่กำหนดโดย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการวัด ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ ๔ ด้านคือ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพการให้บริการและคุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) บุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่
- ๒) การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ
- ๓) ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๔) ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- ๕) ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม
- ๖) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ๗) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน
- ๘) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์ม ให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความเป็นระบบของการให้บริการ ต่างๆ ประกอบด้วย

- ๑) ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ
- ๒) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน
- ๓) ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- ๔) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ๕) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๓. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการติดต่อกับหน่วยงานและหรือการเข้าถึงโอกาสในการได้รับการบริการ ประกอบด้วย

- ๑) มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน
- ๒) มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น
- ๓) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน
- ๔) ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- ๑) แผนผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย
- ๒) การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ
- ๓) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์
- ๔) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ
- ๕) ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ
- ๖) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ
- ๗) การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา
- ๘) ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้

การดำเนินการประเมิน

จัดแบ่งข้อมูลในการประเมินออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่ขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ของตำบลที่สำรวจ เป้าหมายจะเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ทั้งแบบการให้ข้อมูลตามแบบฟอร์ม การสัมภาษณ์ การพูดคุย ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างแท้จริง

การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ได้ดำเนินการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ภายใต้ หลักการทางวิชาการและอาศัยการประเมินที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดให้มาเป็นตัวชี้วัด จากการดำเนินการประเมิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการประเมินดังที่ได้กล่าวมา ข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ รวมระยะเวลาทั้งหมด ๑๒ เดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเพิ่มรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเข้าไปในแต่ละด้านและยึดแนวทางตามท้องที่การปกครองท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ร้องขอ เพื่อให้การชี้วัดในแต่ละด้านสามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้ขอให้ประชาชนผู้รับบริการได้ระบุปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่ได้รับจากการไปขอรับบริการและการติดต่อประสานงาน ตลอดจนได้ขอให้ผู้รับบริการได้ให้ ข้อเสนอแนะในอันจะเป็นประโยชน์กับการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้านด้วยเช่นกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำรวจในข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย

๑. วิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด อาชีพประจำ

๒. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แต่ละข้อมีทางเลือกตอบได้ ๕ ทางเลือก ถ้าตอบมากที่สุดได้ ๕ คะแนน มากได้ ๔ คะแนน ปานกลางได้ ๓ คะแนน น้อยได้ ๒ คะแนน และน้อยที่สุดได้ ๑ คะแนน เป็น ๕ ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1/5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

โดยหมายความว่า

๑. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
๒. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
๓. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
๔. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
๕. คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๒

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้อง ศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความ ศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการ แสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขา ควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการ ติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การ ปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการ อย่างเพียงพอ

(Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคูณภาพการบริการ ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่

๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือ ความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวก ด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้บริการรวมทั้ง ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

๑. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การ สัมภาษณ์และการ สังเกต

๒. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจาก กลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ

๓. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูก สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๔. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ บริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย การโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลาย สิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการ บริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ ผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงใน สถานการณ์ บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัยและผลการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับ บริการ

๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางใน การเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๔๕ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มากที่สุด เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเป็นเกษตรกร ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามรายการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และระดับพอใจปานกลาง ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใจน้อยที่สุด โดยรายการประเมินทั้ง ๔ ด้านบริการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ ๓๕.๒๖ ระดับมากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ ๕๕.๕๔ และในระดับพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ ๙.๒๐

พบว่าประชาชนผู้รับบริการมารับบริการ ได้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ รายละเอียดแสดงในตารางที่ปรากฏข้างล่างนี้

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนของผู้รับบริการสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๒๐	๑๓.๗๙
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๒๕	๑๗.๒๔
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๓๖	๒๔.๘๒
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๑๙	๑๓.๑๒
ด้านงานกฎหมาย (งานนิติกร)	๒๐	๑๓.๗๙
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๕	๑๗.๒๔
Total	๑๔๕	๑๐๐.๐๐

สำหรับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพประจำ จำแนกตามตารางที่ ๒ - ๖

ตารางที่ ๒ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

งานบริการ	จำนวน		Total
	เพศชาย	เพศหญิง	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๗	๑๓	๒๐
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๗	๑๘	๒๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑๗	๑๙	๓๖
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๔	๑๕	๑๙
ด้านงานกฎหมาย	๕	๑๕	๒๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๕	๑๐	๒๕
Total	๕๕	๙๐	๑๔๕

ตารางที่ ๓ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	อายุ					Total
	๑๐-๑๙ ปี	๒๐-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	-	๘	๗	๓	๒	๒๐
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	-	๒๒	๓	-	-	๒๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๑	๒๓	๑๒	-	-	๓๖
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๕	๑๐	๔	-	-	๑๙
ด้านงานกฎหมาย	๑๐	๘	๒	-	-	๒๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	-	๑๘	๗	-	-	๒๕
Total	๑๖	๘๙	๓๕	๓	๒	๑๔๕

ตารางที่ ๔ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

งานบริการ	สถานะ			Total
	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๑	๑๓	๖	๒๐
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๓	๑๘	๔	๒๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๕๗	๒๔	๕	๓๖
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๑๒	๗	-	๑๙
ด้านงานกฎหมาย	-	๒๐	-	๒๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒	๒๓	-	๒๕
Total	๗๕	๑๐๕	๑๕	๑๙๕

ตารางที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

งานบริการ	การศึกษา					Total
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช	อนุปริญญา /ปวส	ปริญญาตรี	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๔	๔	๑	๖	๕	๒๐
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๙	๒	๓	๕	๖	๒๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๗	๗	๖	๖	๑๐	๓๖
ด้านงานโยธาและกองช่าง	๑๐	๕	-	๔	-	๑๙
ด้านงานกฎหมาย	๒	๖	-	๓	๙	๒๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐	๑๐	๒	-	๓	๒๕
Total	๔๒	๓๔	๑๒	๒๔	๓๓	๑๔๕

ตารางที่ ๖ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

งานบริการ	อาชีพ					Total
	เกษตรกร	พนักงานจ้าง/ ลูกจ้าง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย	อื่นๆ	
ด้านงานบริการสาธารณสุข	๑๓	๒	๑	๓	๑	๒๐
ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	๑๑	-	-	๑๒	๒	๒๕
ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี	๘	๗	๗	๙	๕	๓๖
ด้านงานโยธาและกองช่าง	-	๒	-	๑๑	๖	๑๙
ด้านงานกฎหมาย	๑๑	๗	-	๒	-	๒๐
ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๒๒	๑	๒	-	-	๒๕
Total	๔๘	๑๙	๑๐	๓๗	๑๔	๑๔๕

๑. ด้านงานบริการสาธารณสุข

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.68 ± 0.48 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.74 ± 0.42 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.76 ± 0.37 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.64 ± 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.73 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ตารางที่ ๗ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านบริการสาธารณสุข

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	4.61 ± 0.60
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.61 ± 0.50
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.72 ± 0.46
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.72 ± 0.46
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66 ± 0.44
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.77 ± 0.42
ค่าเฉลี่ย		4.68 ± 0.48
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72 ± 0.46
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.66 ± 0.44
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.72 ± 0.46
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.94 ± 0.23
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.83 ± 0.34
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.88 ± 0.32
ค่าเฉลี่ย		4.74 ± 0.42
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	4.77 ± 0.42
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.66 ± 0.44
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.83 ± 0.34
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.55 ± 0.51
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.77 ± 0.42
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	5.00 ± 0
ค่าเฉลี่ย		4.76 ± 0.37

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๕ ±๐.๕๑๑
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๗๒ ±๐.๔๖
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๒ ±๐.๔๖
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๒ ±๐.๕๗
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๗๗ ±๐.๔๒
ค่าเฉลี่ย		๔.๖๙ ±๐.๔๘
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๗๓ ±๐.๕๗

๒. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๕±๐.๕๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๒±๐.๕๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๐๐±๐.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๑๙±๐.๔๒ และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ ๔.๔๒๗±๐.๔๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๑๒ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๕๐ ±๐.๔๘
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๒ ±๐.๔๖
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๗๒ ±๐.๔๖
ค่าเฉลี่ย		๔.๖๕ ±๐.๕๖

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓.๙๔ ±๐.๖๓
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๕๔
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๓ ±๐.๔๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๒๗ ±๐.๔๖
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๒ ±๐.๕๐
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๔.๐๐ ±๐.๕๙
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๐๐ ±๐.๓๔
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๙๔ ±๐.๔๑
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๐๕ ±๐.๒๓
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๐๕ ±๐.๒๓
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๐๐ ±๐.๓๔
ค่าเฉลี่ย		๔.๐๐ ±๐.๓๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๑ ±๐.๓๒
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๕๔
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๑๖ ±๐.๓๘
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๑๖ ±๐.๓๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๒๒ ±๐.๑๒
ค่าเฉลี่ย		๔.๑๙ ±๐.๔๒
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๗ ±๐.๔๖

๓. ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๙±๐.๖๕ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๓๐±๐.๖๙ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๑๒±๐.๖๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๒๐±๐.๖๓ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมียุทธค่าเท่ากับ ๔.๒๐±๐.๖๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๔ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๑๑ ±๐.๕๗
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๒๒ ±๐.๗๕
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๒๕ ±๐.๖๕
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๖๔
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๑ ±๐.๖๙
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๒๕ ±๐.๕๙
ค่าเฉลี่ย		๔.๑๙ ±๐.๖๕
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๕ ±๐.๗๑
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๐ ±๐.๖๓
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๓๗ ±๐.๕๖
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๗๕
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๑๘ ±๐.๙๒
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๓๗ ±๐.๓๒
ค่าเฉลี่ย		๔.๓๐ ±๐.๕๖
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๔.๑๔ ±๐.๘๖
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๒๒ ±๐.๗๕
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๐๗ ±๐.๗๒
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๐๗ ±๐.๖๑
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๑๘ ±๐.๔๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๐๓ ±๐.๕๘
ค่าเฉลี่ย		๔.๑๒ ±๐.๖๗

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๑ ±๐.๕๗
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๓๓ ±๐.๖๗
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๙ ±๐.๖๐
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๑๘ ±๐.๖๘
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๖๙
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๑๑ ±๐.๕๗
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๐ ±๐.๖๓
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๐ ±๐.๖๖

๔. ด้านงานโยธาและกองช่าง

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานโยธาและกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๓๓±๐.๕๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๖±๐.๔๒ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๘±๐.๔๗ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๒๓±๐.๔๒ และในภาพรวมในทุกด้านงานโยธาและกองช่างมีค่าเท่ากับ ๔.๒๗±๐.๔๖ โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๑๐ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานโยธาและกองช่าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๒๐ ±๐.๔๒
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๔๐ ±๐.๖๙
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๓๐ ±๐.๔๘
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๕๐ ±๐.๕๒
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๐ ±๐.๔๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๓๐ ±๐.๔๘
ค่าเฉลี่ย		๔.๓๓ ±๐.๕๑

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๐ ±๐.๖๓
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐ ±๐.๕๑
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๓๐ ±๐.๔๘
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๒๐ ±๐.๔๒
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐๐ ±๐.๐๐
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๓๐ ±๐.๔๘
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๖ ±๐.๔๒
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๔.๕๐ ±๐.๕๒
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๒๐ ±๐.๔๒
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๔๐ ±๐.๕๑
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๐๐ ±๐.๔๗
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๒๐ ±๐.๔๒
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๔๐ ±๐.๕๑
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๘ ±๐.๔๗
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๐ ±๐.๔๗
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๕๐ ±๐.๖๓
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๕๐ ±๐.๕๒
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๒๐ ±๐.๕๒
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๐๐ ±๐.๔๒
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๐๐ ±๐.๐๐
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๓ ±๐.๕๒
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๗ ±๐.๔๖

๕. ด้านงานกฎหมาย

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.49 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.49 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.55 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 4.57 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ตารางที่ ๑๑ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานกฎหมาย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean \pm SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	4.69 \pm 0.48
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.38 \pm 0.50
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 \pm 0.51
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.38 \pm 0.50
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.61 \pm 0.50
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.76 \pm 0.43
ค่าเฉลี่ย		4.56 \pm 0.49
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69 \pm 0.48
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61 \pm 0.50
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.76 \pm 0.43
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 \pm 0.51
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.61 \pm 0.50
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 \pm 0.51
ค่าเฉลี่ย		4.62 \pm 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	4.61 \pm 0.50
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 \pm 0.51
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38 \pm 0.50
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 \pm 0.51
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.38 \pm 0.50
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.61 \pm 0.50
ค่าเฉลี่ย		4.51 \pm 0.51

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๑ ±๐.๕๐
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๕๓ ±๐.๕๑
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๔๖ ±๐.๕๑
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๗๖ ±๐.๔๓
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๓ ±๐.๕๑
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๖๑ ±๐.๕๐
ค่าเฉลี่ย		๔.๕๘ ±๐.๕๐
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๕๗ ±๐.๔๙

๖. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๕±๐.๕๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๒๒±๐.๕๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๐๐±๐.๓๖ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๑๙±๐.๔๒ และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ ๔.๔.๒๗±๐.๔๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐ ตารางที่ ๑๒ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑	เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ	๔.๕๐ ±๐.๔๘
๒	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๓	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๔	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	๔.๖๖ ±๐.๔๘
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๒ ±๐.๔๖
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	๔.๗๒ ±๐.๔๖
ค่าเฉลี่ย		๔.๖๕ ±๐.๕๖

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ		Mean±SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓.๙๔ ±๐.๖๓
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๓	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๔	มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๕๔
๕	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๓ ±๐.๔๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	๔.๒๗ ±๐.๔๖
ค่าเฉลี่ย		๔.๒๒ ±๐.๕๐
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ	๔.๐๐ ±๐.๕๙
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	๔.๐๐ ±๐.๓๔
๓	ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๙๔ ±๐.๔๑
๔	ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๐๕ ±๐.๒๓
๕	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๐๕ ±๐.๒๓
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	๔.๐๐ ±๐.๓๔
ค่าเฉลี่ย		๔.๐๐ ±๐.๓๖
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๑ ±๐.๓๒
๒	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ	๔.๒๒ ±๐.๕๔
๓	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๒๗ ±๐.๔๖
๔	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๔.๑๖ ±๐.๓๘
๕	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๑๖ ±๐.๓๘
๖	โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	๔.๒๒ ±๐.๑๒
ค่าเฉลี่ย		๔.๑๙ ±๐.๔๒
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๗ ±๐.๔๖

ส่วนที่ ๔ สรุปผลการประเมิน

๑. ด้านงานบริการสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.68 ± 0.48 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.75 ± 0.42 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.76 ± 0.37 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.65 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 4.73 ± 0.47 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๙๔.๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100.00

๒. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.96 ± 0.13 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.87 ± 0.31 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 3.80 ± 0.39 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 3.61 ± 0.48 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับ 3.81 ± 0.32 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๓. ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.15 ± 0.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.30 ± 0.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.12 ± 0.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกรมึระดับคะแนนที่ 4.20 ± 0.63 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ 4.20 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 83.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 86.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 82.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 84.00 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 82.4 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100.00

๔. ด้านงานโยธาและกองช่าง

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานโยธาและกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.33 ± 0.51 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.26 ± 0.42 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.28 ± 0.47 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.23 ± 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านงานโยธาและกองช่างมีค่าเท่ากับ 4.27 ± 0.46 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 86.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 85.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 85.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 84.60 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 85.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๕. ด้านงานกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.49 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.44 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.58 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 4.57 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 91.60 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 91.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๖. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.65 ± 0.56 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.22 ± 0.50 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.00 ± 0.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.19 ± 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ 4.27 ± 0.46 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๔.๖๐ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับร้อยละ ๘๕.๔๐ ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ ๘๒.๔๐ ด้านงานโยธาและกองช่าง มีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ ด้านงานกฎหมาย มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๐ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง ๖ งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๘๗.๔๓

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
๒. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
๓. ควรพัฒนาทุกด้านยุทธศาสตร์โดยไม่เน้นด้านใดด้านหนึ่งเกินไป
๔. ควรพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ๒๕๔๖. คู่มือ แนวทางปฏิบัติราชการเพื่อการบริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. ๑๕๐ หน้า.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. ๒๕๔๔. การประเมินผลในระบบเปิด. โครงการเอกสารและตำราสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า. สหายบล็อกและการพิมพ์, กรุงเทพฯ. ๑๒๘ หน้า
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ๒๕๔๕. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๔๗. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. วิชั่นพับบลิชจิง, กรุงเทพฯ. ๑๕๐ หน้า.