



**รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนาดชยาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

**งานนโยบายและแผน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนาดชยาย
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร**

คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการ ในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละงานเป็น ผู้แจกแบบสอบถามและทำการสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อ รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทาง ในการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการรวมทั้งการสร้างการ มีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

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 93.6 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 94.8 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 95.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 93.0 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุขมีค่าเท่ากับ 94.6 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100.00

๒. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

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

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 79.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 77.4 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 76.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 72.2 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเท่ากับ 76.2 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

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 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ 4.20 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ ๙๑.๒๐ 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 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานโยธาและกองช่างมีค่าเท่ากับ ๘๕.๕๐ 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 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 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±๐.๕๒ และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ ๔.๒๗±๐.๕๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมี ค่าเท่ากับ ๙๑.๘๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ด้านสาธารณสุขมีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๔.๖๐ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับร้อยละ ๘๗.๔๐ ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๑.๒๐ ด้านงานโยธาและกองช่าง มีค่าเท่ากับ ๘๕.๔๐ ด้านงานกฎหมาย มีค่าเท่ากับร้อยละ ๙๑.๔๐ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ ๙๑.๘๐ และหากคิดเป็นภาครวมทั้ง ๖ งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๓๐

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
๒. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น
๓. อยากให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น
๔. ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาตำบลในทุกๆยุทธศาสตร์ให้เสมอภาคกัน

รายงานการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑

ความเป็นมาและระเบียบวิจัย

สภาพทั่วไปและโครงสร้างพื้นฐาน

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

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ตั้งอยู่เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยมีระยะทางห่างจากอำเภอหลังสวนประมาณ ๘ กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย มีพื้นที่ทั้งตำบล 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 เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องต่างๆตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริการและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯ จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เป็นการแจกแบบประเมินให้กับผู้มารับบริการตามรูปแบบและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งยึดหลักวิชาการและกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด และวิธีการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่น กำหนด โดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่แบบสอบถามได้เพิ่มรายละเอียดต่างๆ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

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

สมมติฐานของการประเมิน

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการ และบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร ประชากรที่ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือ ประชากรในหมู่บ้านต่างๆ ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย และเป็นผู้รับบริการจากหน่วยงาน

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายในครั้งนี้ 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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ 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 ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความสำเร็จก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการกล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ

(Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการโดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการ หรือไม่

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

๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ

๑. การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต

๒. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการสามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ

๓. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

๔. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ บริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

ส่วนที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัยและผลการประเมิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ
- ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อที่มีต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒ คน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

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

พบว่าประชาชนผู้รับบริการมารับบริการ ได้กรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ รายละเอียดแสดงในตารางที่ปรากฏข้างล่างนี้

ตารางที่ ๓ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

| งานบริการ | อายุ | | | | | Total |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|
| | ๑๐-๑๙ ปี | ๒๐-๓๐ ปี | ๓๑-๔๐ ปี | ๔๑-๕๐ ปี | ๕๑-๖๐ ปี | |
| ด้านงานบริการสาธารณสุข | ๐ | ๗ | ๔ | ๒ | ๑ | ๑๗ |
| ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ | ๐ | ๓๒ | ๔ | ๐ | ๐ | ๓๖ |
| ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี | ๑ | ๒๑ | ๘ | ๐ | ๐ | ๓๐ |
| ด้านงานโยธาและกองช่าง | ๕ | ๑๒ | ๔ | ๐ | ๐ | ๒๑ |
| ด้านงานกฎหมาย | ๔ | ๕ | ๒ | ๐ | ๐ | ๑๑ |
| ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๐ | ๑๔ | ๓ | ๐ | ๐ | ๑๗ |
| Total | ๑๐ | ๙๑ | ๒๕ | ๒ | ๑ | ๑๓๙ |

ตารางที่ ๔ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

| งานบริการ | สถานะ | | | Total |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|------------|
| | โสด | สมรส | หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | |
| ด้านงานบริการสาธารณสุข | ๑ | ๑๒ | ๔ | ๑๗ |
| ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ | ๔ | ๒๖ | ๖ | ๓๖ |
| ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี | ๖ | ๑๙ | ๕ | ๓๐ |
| ด้านงานโยธาและกองช่าง | ๐ | ๑๔ | ๗ | ๒๑ |
| ด้านงานกฎหมาย | ๐ | ๑๑ | ๐ | ๑๑ |
| ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๑ | ๑๖ | ๐ | ๑๗ |
| Total | ๑๒ | ๙๘ | ๒๒ | ๑๓๒ |

ตารางที่ ๕ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

| งานบริการ | การศึกษา | | | | | Total |
|----------------------------------|------------|----------------------|---------------------------|-------------------|-----------|------------|
| | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษา ตอนต้น | มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช | อนุปริญญา /ปวส | ปริญญาตรี | |
| ด้านงานบริการสาธารณสุข | ๒ | ๓ | ๑ | ๖ | ๕ | ๑๗ |
| ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ | ๑๓ | ๓ | ๔ | ๗ | ๙ | ๓๖ |
| ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี | ๗ | ๕ | ๕ | ๕ | ๘ | ๓๐ |
| ด้านงานโยธาและกองช่าง | ๑๑ | ๖ | ๐ | ๔ | ๐ | ๒๑ |
| ด้านงานกฎหมาย | ๑ | ๓ | ๐ | ๑ | ๖ | ๑๑ |
| ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๗ | ๗ | ๑ | ๐ | ๒ | ๑๗ |
| Total | ๔๑ | ๒๗ | ๑๑ | ๒๓ | ๓๐ | ๑๓๒ |

ตารางที่ ๖ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| งานบริการ | อาชีพ | | | | | Total |
|----------------------------------|-----------|-------------------------|---------------------------|-----------|-----------|------------|
| | เกษตรกร | พนักงานจ้าง/ ลูกจ้าง | รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ค้าขาย | อื่นๆ | |
| ด้านงานบริการสาธารณสุข | ๑๐ | ๒ | ๑ | ๓ | ๑ | ๑๗ |
| ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ | ๑๖ | ๑๐ | ๐ | ๑๗ | ๓ | ๓๖ |
| ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี | ๖ | ๕ | ๕ | ๙ | ๕ | ๓๐ |
| ด้านงานโยธาและกองช่าง | ๒ | ๑๑ | ๐ | ๐ | ๘ | ๒๑ |
| ด้านงานกฎหมาย | ๕ | ๕ | ๐ | ๑ | ๐ | ๑๑ |
| ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๑๕ | ๑ | ๑ | ๐ | ๐ | ๑๗ |
| Total | ๕๔ | ๓๔ | ๗ | ๓๐ | ๑๗ | ๑๓๒ |

๑. ด้านงานบริการสาธารณสุข

ในส่วนองระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๖๘±๐.๔๘ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๗๙±๐.๔๒ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ ๔.๗๖±๐.๓๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ ๔.๖๙±๐.๔๘ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านบริการสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ ๔.๗๓ ±๐.๕๗ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

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

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ | | Mean±SD |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ | ๔.๖๑ ±๐.๖๐ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว | ๔.๖๑ ±๐.๕๐ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง | ๔.๗๒ ±๐.๔๖ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | ๔.๗๒ ±๐.๔๖ |
| ๕ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๖๖ ±๐.๔๘ |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด | ๔.๗๗ ±๐.๔๒ |
| ค่าเฉลี่ย | | ๔.๖๘ ±๐.๔๘ |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | |
| ๑ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | ๔.๗๒ ±๐.๔๖ |
| ๒ | ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๔.๖๖ ±๐.๔๘ |
| ๓ | มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ | ๔.๗๒ ±๐.๔๖ |
| ๔ | มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ | ๔.๙๔ ±๐.๒๓ |
| ๕ | ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๔.๘๓ ±๐.๓๘ |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด | ๔.๘๘ ±๐.๓๒ |
| ค่าเฉลี่ย | | ๔.๗๙ ±๐.๔๒ |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | |
| ๑ | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ | ๔.๗๗ ±๐.๔๒ |
| ๒ | มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้ | ๔.๖๖ ±๐.๔๘ |
| ๓ | ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | ๔.๘๓ ±๐.๓๘ |
| ๔ | ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว | ๔.๕๕ ±๐.๕๑ |
| ๕ | ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | ๔.๗๗ ±๐.๔๒ |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด | ๕.๐๐ ±๐ |
| ค่าเฉลี่ย | | ๔.๗๖ ±๐.๓๗ |

| 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 และในภาพรวมในทุกด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเท่ากับ ๔.๔.๒๗±๐.๔๖ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ ๕.๐๐

ตารางที่ ๘ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ | | Mean±SD |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ | ๔.๕๐ ±๐.๙๘ |
| 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 | ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 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 ๙ 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 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

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 |

๕. ด้านงานกฎหมาย

ในส่วนของระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.49 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.49 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.58 ± 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 0.51 |
| 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 |

๕. ด้านงานกฎหมาย

ในส่วนขอระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.49 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.49 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.51 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.58 ± 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 4.57 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ตารางที่ ๕ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานกฎหมาย

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ | | Mean±SD |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ | 4.69 ± 0.48 |
| ๒ | เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว | 4.38 ± 0.50 |
| ๓ | เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง | 4.53 ± 0.51 |
| ๔ | เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 4.38 ± 0.50 |
| ๕ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.61 ± 0.50 |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด | 4.76 ± 0.43 |
| ค่าเฉลี่ย | | 4.56 ± 0.49 |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | |
| ๑ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 4.69 ± 0.48 |
| ๒ | ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.61 ± 0.50 |
| ๓ | มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ | 4.76 ± 0.43 |
| ๔ | มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ | 4.53 ± 0.51 |
| ๕ | ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | 4.61 ± 0.50 |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด | 4.53 ± 0.51 |
| ค่าเฉลี่ย | | 4.62 ± 0.49 |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | |
| ๑ | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ | 4.61 ± 0.50 |
| ๒ | มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้ | 4.53 ± 0.51 |
| ๓ | ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.38 ± 0.51 |
| ๔ | ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว | 4.53 ± 0.51 |
| ๕ | ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4.38 ± 0.50 |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด | 4.61 ± 0.50 |
| ค่าเฉลี่ย | | 4.51 ± 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 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.65 ± 0.56 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.22 ± 0.50 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.00 ± 0.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.19 ± 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ 4.42 ± 0.46 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 ตารางที่ ๑๒ ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ในด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ | | Mean±SD |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและพร้อมที่จะให้บริการ | ๔.๕๐ ±๐.๙๘ |
| 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 | ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๔.๓๓ ±๐.๔๘ |
| ๖ | โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด | ๔.๒๗ ±๐.๔๖ |
| ค่าเฉลี่ย | | ๔.๒๒ ±๐.๕๐ |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | |
| ๑ | มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ | 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

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย 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 ± 0.57 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

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

๒. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

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

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการมีค่าเท่ากับ ๘๗.๕๐ โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๓. ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.15 ± 0.65 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.30 ± 0.69 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.12 ± 0.67 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดอกมีระดับคะแนนที่ 4.20 ± 0.63 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ 4.20 ± 0.66 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

หากคิดระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นร้อยละจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 80.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 85.00 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 87.50 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 82.00 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับ 81.20 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 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานโยธาและกองช่างมีค่าเท่ากับ 85.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๕. ด้านงานกฎหมาย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.56 ± 0.49 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนที่ 4.62 ± 0.49 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 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานกฎหมายมีค่าเท่ากับ 91.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

๖. ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับความพึงพอใจขอประชาชนผู้รับบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย 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 93.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 84.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 80.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนคิดเป็นร้อยละ 83.80 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเท่ากับ 85.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 100

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ด้านสาธารณสุขมีค่าเท่ากับร้อยละ 94.60 ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับร้อยละ 87.40 ด้านงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านงานโยธาและกองช่าง มีค่าเท่ากับ 85.40 ด้านงานกฎหมาย มีค่าเท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 91.80 และหากคิดเป็นภาครวมทั้ง ๖ งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.30

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
๒. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น
๓. อยากให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น
๔. ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาตำบลในทุกๆยุทธศาสตร์ให้เสมอภาคกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. ๒๕๕๖. คู่มือ แนวทางปฏิบัติราชการเพื่อการบริหารประชาชนสำหรับ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
จำกัด. ๑๕๐ หน้า.

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. ๒๕๔๔. การประเมินผลในระบบเปิด. โครงการเอกสารและตำรา
สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า. สหાયบลิ็อกและการพิมพ์, กรุงเทพฯ. ๑๒๘ หน้า

สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

๒๕๕๕. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร
: โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๔๗. คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. วิชั่นพับลิชซิง,
กรุงเทพฯ. ๑๕๐ หน้า.

ภาคผนวก