

RUTS

RAJAMANGALA
UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY
SRIVIJAYA



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล

บางดี

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2563

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 เพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 32.5 รองลงมาอายุ 26-35 ปี, 56-65 ปี, 46-55 ปี, 66-75 ปี, 15-25 ปี และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 26.4, 18, 11, 6.8, 4.5 และ 0.8 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 79.8 รองลงมาเป็นโสด และม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 13.1 และร้อยละ 7.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 35.9 รองลงมามีมัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.8, 16.8, 16.2 และ 0.3 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 36 รองลงมา ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, ว่างาน, นักเรียน/นักศึกษา, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 16, 14.1, 13.1, 7.1, 5.8, 5, 2.4 และ 0.5 ตามลำดับ มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 51.0 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท ต่ำกว่า 5,000 บาท 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 21.7, 12.8, 9.7 และ 4.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	167	43.7
หญิง	215	56.3
รวม	382	100
2. อายุ		
15-25 ปี	17	4.5
26-35 ปี	101	26.4
36-45 ปี	124	32.5
46-55 ปี	42	11.0
56-65 ปี	69	18
66-75 ปี	26	6.8
มากกว่า 75 ปี	3	.8
รวม	382	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	50	13.1
สมรส	305	79.8
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	27	7.1
รวม	382	100
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	137	35.9
มัธยมศึกษา	118	30.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	64	16.8
ปริญญาตรี	62	16.2
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.3
รวม	382	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.1
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	61	16.0
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	22	5.8
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	54	14.1
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.4
รับจ้างทั่วไป	50	13.1
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	.5
เกษตรกร/ประมง	138	36
ว่างงาน	19	5.0
รวม	382	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	49	12.8
5,001-10,000 บาท	83	21.7
10,001-15,000 บาท	195	51.0
15,001-20,000 บาท	37	9.7
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.8
รวม	382	100.0

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการรองการบริการ ส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 53.6 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 44 และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 53.6 รองลงมาที่บ้านหรือสถานที่ที่ อบต. ได้กำหนด ร้อยละ 44 และอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.4 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ร้อยละ 55.5 รองลงมาด้านสาธารณสุข, ด้านรายได้หรือภาษี และด้านโยธา (ขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 50, 35.9, และ 34 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	205	53.6
4-6 ครั้ง	168	44
7 ครั้งขึ้นไป	9	2.4
รวม	382	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	205	53.6
ที่บ้าน	168	44
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	9	2.4
รวม	382	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	130	34
ด้านรายได้หรือภาษี	137	35.9
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	212	55.5
ด้านสาธารณสุข	191	50

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.45 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.0 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.40 ระดับคะแนน 8 มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการงานโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.22	.767	84.40	มาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.17	.376	83.40	มาก	7
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.28	.453	85.60	มาก	8
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.45	.599	89.00	มาก	8
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.32	.625	86.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.28	.431	85.60	มาก	8

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโยธาอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละเฉลี่ย 86.80 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละเฉลี่ย 85.0 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละเฉลี่ย 83.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.18	.035	83.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.22	.036	84.40	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.25	.040	85.00	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.34	.042	86.80	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.24	.025	84.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโยธา อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.38 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ และความสุภาพ กิริยามารยาทการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานโยธา รวม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	.059	84.20	มาก	7
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.21	.059	84.20	มาก	7
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.25	.038	85.00	มาก	7
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	.039	85.20	มาก	8
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.38	.043	87.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.25	.027	85.00	มาก	7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.20 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.30 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.00 ระดับคะแนน 8 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับ มาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 6)

1. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.28	.039	85.60	มาก	8
2. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.27	.039	85.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.27	.034	85.40	มาก	8

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.29	.040	85.80	มาก	8
2. ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ	4.23	.037	84.60	มาก	7
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.30	.040	86.00	มาก	8
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.31	.041	86.20	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.28	.032	85.60	มาก	8

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8

1. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่าย ค่าเฉลี่ยรวม 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.28	.039	85.60	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.28	.039	85.60	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.27	.039	85.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.27	.034	85.40	มาก	8

ความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.31 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.20 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.22	.715	84.40	มาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.24	.522	84.80	มาก	7
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.31	.466	86.20	มาก	8
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.26	.442	85.20	มาก	8
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.28	.449	85.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.26	.350	85.20	มาก	8

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.25	.037	85.00	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.27	.038	85.40	มาก	8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.29	.039	85.80	มาก	8
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.29	.039	85.80	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.27	.024	85.40	มาก	8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.00 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	.060	85.80	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.20	.034	84.00	มาก	7
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	.037	85.20	มาก	8
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	.038	85.20	มาก	8
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.33	.040	86.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.26	.028	85.00	มาก	7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ
ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.29
ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 รองลงมามีการจัดผังการให้บริการ และการใช้
อาคารไว้อย่างชัดเจน และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28
ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการ
ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจ
ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 11)

2. ได้รับบริการที่มีค่า คู่บริการ	4.31	.040	86.20	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกันเวลาที่ติดต่อบริการ	4.28	.039	85.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.29	.033	85.80	มาก	8

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.29	.039	85.80	มาก	8
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.26	.038	85.20	มาก	8
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.28	.039	85.60	มาก	8
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.28	.029	85.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.28	.031	85.60	มาก	8

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.31 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.20 ระดับคะแนน 8 รองลงมาได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.80 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.28	.039	85.60	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.31	.040	86.20	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.28	.039	85.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.29	.033	85.80	มาก	8

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.34 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.80 ระดับคะแนน 8 มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.28	.449	85.60	มาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.23	.420	84.60	มาก	7
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.34	.476	86.80	มาก	7
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.25	.431	85.00	มาก	7
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.24	.439	84.80	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.26	.273	85.20	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอใจเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.40 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.23	.030	84.60	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.24	.029	84.80	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.21	.030	84.20	มาก	7
4. ความพอใจเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.32	.032	86.40	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.25	.022	85.00	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมา ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.17 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.40 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.8 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	.048	84.40	มาก	7
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.17	.026	83.40	มาก	7
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.25	.030	85.00	มาก	7
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	.030	85.00	มาก	7
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.33	.032	86.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.24	.023	84.80	มาก	7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ
ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับ
มาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง
ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
ในสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก
ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย
4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจ
ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 16)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.26	.030	85.20	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.26	.031	85.60	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกันเวลาที่ต้องการ	4.24	.029	84.80	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.26	.026	85.20	มาก	8

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.24	.029	84.80	มาก	7
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ใน การให้บริการ	4.21	.028	84.20	มาก	7
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.25	.030	85.00	มาก	7
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.26	.030	85.20	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.23	.024	84.60	มาก	7

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.26	.030	85.20	มาก	8
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.28	.031	85.60	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.24	.029	84.80	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.26	.026	85.20	มาก	8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบว่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.30 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.00 ระดับคะแนน 8 รองลงมาเป็นการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 มีการให้ความรู้แก่ ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7 และมีความรวดเร็วในการให้บริการและช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรือ งานเกี่ยวข้องกับ กฎระเบียบต่างๆและกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.00 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการ ให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.28	.449	85.60	มาก	8
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อ กฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ	4.21	.408	84.20	มาก	7
3. มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชน อย่างทั่วถึง	4.27	.444	85.40	มาก	8
4. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิด ษาว่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้าน กฎหมาย เป็นต้น	4.30	.461	86.00	มาก	8
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วย สนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับ กฎระเบียบต่าง ๆ และกฎหมาย	4.20	.400	84.00	มาก	7

กฎระเบียบต่าง ๆ และกฎหมาย					
สรุปภาพรวม	4.25	.314	85.00	มาก	7

ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.00 ระดับคะแนน 8 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.15 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.00 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจช่องทางทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.15	.027	83.00	มาก	7
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.19	.029	83.80	มาก	7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.22	.031	84.40	มาก	7
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.30	.033	86.00	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.21	.022	84.20	มาก	7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.33 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 86.60 ระดับคะแนน 8 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.20 ระดับคะแนน 7 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.19 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.80 ระดับคะแนน 7 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.18 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 83.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	.048	83.80	มาก	7
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.18	.028	83.60	มาก	7
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.21	.030	84.20	มาก	7
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	.030	84.60	มาก	7
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.33	.034	86.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.22	.023	84.40	มาก	7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 และการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.00 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 21)

1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.22	.030	84.40	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	4.28	.032	85.60	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.20	.029	84.00	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.23	.027	84.60	มาก	7

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.20	.029	84.00	มาก	7
2. ความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ	4.23	.031	84.60	มาก	7
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.26	.032	85.20	มาก	8
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.28	.032	85.60	มาก	8
สรุปภาพรวม	4.24	.027	84.80	มาก	7

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.28 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.60 ระดับคะแนน 8 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.40 ระดับคะแนน 7 และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.00 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการรวม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.22	.030	84.40	มาก	7
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.28	.032	85.60	มาก	8
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.20	.029	84.00	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.23	.027	84.60	มาก	7

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงาน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 รองลงมางานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการงานด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.25 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.00 ระดับคะแนน 7 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1 งานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.26	.035	85.20	มาก	8
2. ด้านรายได้หรือภาษี	4.27	.046	85.40	มาก	8
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.24	0.36	84.80	มาก	7
4. งานด้านสาธารณสุข	4.23	.041	84.60	มาก	7
สรุปภาพรวม	4.25	.048	85.00	มาก	7

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี

การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส

2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. บางดี

- ไม่มี

3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บางดี

- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2563 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 32.5 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 79.8 ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 35.9 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 36 มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 53.6 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 55.5

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 รองลงมางานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. บางดี
 - ไม่มี
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บางดี
 - ไม่มี

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2563 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 382 รายพบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต.ร้อยละ 53.6 งานที่มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 55.5

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.27 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.40 ระดับคะแนน 8 รองลงมางานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.26 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 85.20 ระดับคะแนน 8 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.24 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.80 ระดับคะแนน 7 และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.23 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 84.60 ระดับคะแนน 7

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.บางดี
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โพรตระบупัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
 - ไม่มี
3. โพรตระบุนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี
 - ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบัน ตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ แต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ได้อย่างต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้น ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้บริการ ดังนั้น ในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นควรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ อนาคต ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมาก แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากทุกงานแต่งงานด้านสาธารณสุข ควรมีการปรับปรุงให้มากกว่านี้

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน

ขอแจ้งความถึงกรณีการให้บริการของหน่วยงานนี้ ซึ่งอยู่ในความดูแลของ

สถานที่ราชการ (หมู่ที่)..... รหัสไปรษณีย์.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ ชาย หญิง
- 2. อายุ 15-20 ปี 21-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี
 56-65 ปี 66-75 ปี มากกว่า 75 ปี
- 3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 4. การศึกษาถึงขั้นสูงสุด ประถมศึกษา/ไม่ได้รับ มัธยมศึกษา
 ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
- 5. อาชีพประจำ ราชการ / รัฐวิสาหกิจ ผู้จ้าง / พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการ /
เจ้าของธุรกิจ ค้าขาย / ฟรีแลนซ์ / อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป
 เกษตรกร / ไร่สวน รับราชการ / ประชาร อื่นๆ
 อื่นๆ.....
- 6. รายได้ส่วนครัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 -
 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 มากกว่า 20,000 บาท

ภาคผนวก

ตอนที่ 2 เรื่องที่เกี่ยวกับบริการฯ. ฯลฯ

- 1. จำนวนคืนที่นอน 2562 นอน 1 คืน นอน 2-3 คืน นอน 4-5 คืน นอน 6-7 คืนหรือมากกว่า
- 2. สถานที่ในการใช้บริการจากองค์กรฯ. มีบริการ ดี พอใช้ ไม่ดี ไม่ค่อยดี ไม่ดีเลย
- 3. ท่านขอใช้บริการของสำนักงานฯ. ส่วนราชการนี้บ้างใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง/ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการก่อสร้าง) ตอนที่ 3.1)
 - ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
 - ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
 - ด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ
 1. 15-25 ปี
 2. 26-35 ปี
 3. 36-45 ปี
 4. 46-55 ปี
 5. 56-65 ปี
 6. 66-75 ปี
 7. มากกว่า 75 ปี
3. สถานภาพสมรส
 1. โสด
 2. สมรส
 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
 2. มัธยมศึกษา
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ
 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ
 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ
 5. นักเรียน / นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ
 8. เกษตรกร / ประมง
 9. ว่างงาน
 10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
 2. 5,001 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 15,000 บาท
 4. 15,001 - 20,000 บาท
 5. สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด
 1. 1-3 ครั้ง
 2. 4-6 ครั้ง
 3. ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
 1. ที่ อบต.
 2. ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด
 3. อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)
 1. ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
 2. ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
 4. ด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ
ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
3.4 ด้านสาธารณสุข					
1. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ ประชาชนรวมถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					

2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ควรรู้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
3. มีการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
4. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เช่น รับผิดชอบทนาย ว่าความ การเข้าไปช่วยให้ข้อมูลด้านกฎหมาย เป็นต้น					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับ กฎระเบียบต่าง ๆ และกฎหมาย					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....
.....

2. โป้ตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี คือ

.....
.....

3. โป้ตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี คือ

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

