

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

## คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามมอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

30 กันยายน 2565

บทที่ 4  
ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

| ด้านที่ใช้การประเมิน    | จำนวนข้อ | Cronbach's alpha |
|-------------------------|----------|------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการ     | 6        | 0.92             |
| ช่องทางการให้บริการ     | 6        | 0.93             |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 6        | 0.91             |
| สิ่งอำนวยความสะดวก      | 8        | 0.89             |

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

| งานบริการ                            | จำนวนแบบสอบถาม<br>ที่จัดส่ง | จำนวนประชาชนที่<br>ตอบแบบสอบถาม | ร้อยละของประชาชนที่<br>ตอบแบบสอบถาม |
|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี         | 150                         | 71                              | 47.33                               |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 150                         | 72                              | 48.00                               |
| งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 46                          | 20                              | 43.47                               |
| งานด้านการศึกษา                      | 87                          | 40                              | 45.97                               |
| งานด้านสาธารณสุข                     | 100                         | 47                              | 47.00                               |
| รวม                                  | 533                         | 250                             | 46.90                               |

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.52$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.45$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.49$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.48$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                       |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | 4.52 $\pm$ 0.36 |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.58 |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | 4.53 $\pm$ 0.47 |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | 4.51 $\pm$ 0.69 |
| ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                       | 4.52 $\pm$ 0.78 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | 4.52 $\pm$ 0.69 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.52 $\pm$ 0.52 |
| <b>ช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                       |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 4.53 $\pm$ 0.55 |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.52 $\pm$ 0.36 |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.53 $\pm$ 0.89 |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | 4.53 $\pm$ 0.47 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | 4.52 $\pm$ 0.56 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| <b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.69 |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | 4.52 $\pm$ 0.45 |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | 4.51 $\pm$ 0.47 |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | 4.53 $\pm$ 0.69 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.47 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | 4.53 $\pm$ 0.60 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.49 |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                        |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                           | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ                                                       | 4.55 $\pm$ 0.47 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                               | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                         | 4.53 $\pm$ 0.47 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.47 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.50 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.48 |

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.36$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.41$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.45$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | $4.54 \pm 0.11$ |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | $4.54 \pm 0.58$ |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | $4.53 \pm 0.45$ |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | $4.54 \pm 0.68$ |
| ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                       | $4.52 \pm 0.25$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | $4.53 \pm 0.45$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.53 \pm 0.50$ |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | $4.53 \pm 0.36$ |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | $4.53 \pm 0.58$ |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | $4.54 \pm 0.45$ |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | $4.54 \pm 0.65$ |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | $4.53 \pm 0.47$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | $4.54 \pm 0.65$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.53 \pm 0.47$ |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | $4.54 \pm 0.11$ |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | $4.54 \pm 0.32$ |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | $4.52 \pm 0.89$ |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | $4.55 \pm 0.45$ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | $4.53 \pm 0.23$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | $4.54 \pm 0.45$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.36$ |

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                            | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                     | 4.54 $\pm$ 0.56 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ | 4.55 $\pm$ 0.47 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                         | 4.54 $\pm$ 0.36 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                   | 4.54 $\pm$ 0.89 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว             | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก             | 4.54 $\pm$ 0.25 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                  | 4.54 $\pm$ 0.41 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                               | 4.53 $\pm$ 0.45 |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.38 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.25 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 $\pm$ 0.39 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                              | Mean $\pm$ SD   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                       | 4.52 $\pm$ 0.56 |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                    | 4.52 $\pm$ 0.47 |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                           | 4.52 $\pm$ 0.63 |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                   | 4.53 $\pm$ 0.25 |
| ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                      | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                 | 4.52 $\pm$ 0.36 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                    | 4.52 $\pm$ 0.39 |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 4.53 $\pm$ 0.32 |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                         | 4.54 $\pm$ 0.58 |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                   | 4.53 $\pm$ 0.21 |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                           | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                          | 4.54 $\pm$ 0.41 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                    | 4.53 $\pm$ 0.38 |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                           |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                 | 4.53 $\pm$ 0.12 |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                       | 4.53 $\pm$ 0.09 |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                 | 4.52 $\pm$ 0.77 |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                      | 4.52 $\pm$ 0.32 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                           | 4.54 $\pm$ 0.12 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                               | 4.53 $\pm$ 0.25 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                    | 4.53 $\pm$ 0.25 |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                       | 4.54 $\pm$ 0.36 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ                                                   | 4.54 $\pm$ 0.52 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.45 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                     | 4.55 $\pm$ 0.56 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว                                                               | 4.53 $\pm$ 0.44 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                               | 4.54 $\pm$ 0.56 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                    | 4.54 $\pm$ 0.47 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                                                 | 4.53 $\pm$ 0.39 |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.56$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.45$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.56$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.49$  โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านการศึกษา

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | $4.54 \pm 0.36$ |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | $4.54 \pm 0.52$ |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | $4.55 \pm 0.41$ |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | $4.53 \pm 0.63$ |
| ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                       | $4.54 \pm 0.98$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | $4.54 \pm 0.74$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.56$ |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | $4.54 \pm 0.11$ |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | $4.52 \pm 0.89$ |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | $4.54 \pm 0.36$ |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | $4.55 \pm 0.43$ |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | $4.55 \pm 0.53$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | $4.54 \pm 0.46$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.45$ |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | $4.53 \pm 0.53$ |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | $4.54 \pm 0.35$ |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | $4.54 \pm 0.76$ |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | $4.54 \pm 0.81$ |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | $4.54 \pm 0.82$ |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | $4.54 \pm 0.42$ |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | $4.54 \pm 0.52$ |

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านการศึกษา

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                            | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                     | 4.54 $\pm$ 0.65 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ | 4.55 $\pm$ 0.45 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                         | 4.53 $\pm$ 0.33 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                   | 4.54 $\pm$ 0.98 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว             | 4.55 $\pm$ 0.30 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก             | 4.53 $\pm$ 0.77 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                  | 4.54 $\pm$ 0.56 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                               | 4.54 $\pm$ 0.49 |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 $\pm$ 0.48 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 $\pm$ 0.42 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.54 $\pm$ 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามในงานบริการด้านสาธารณสุข

| ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ                                                                                                  | Mean $\pm$ SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.54 |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ                                                               | 4.53 $\pm$ 0.32 |
| มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.52 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด                                                                     | 4.53 $\pm$ 0.36 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                   |                 |
| มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ | 4.53 $\pm$ 0.89 |
| มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             | 4.52 $\pm$ 0.45 |
| ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       | 4.53 $\pm$ 0.35 |
| ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               | 4.53 $\pm$ 0.47 |
| ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              | 4.54 $\pm$ 0.62 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.25 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.53 $\pm$ 0.48 |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                               |                 |
| เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                     | 4.54 $\pm$ 0.54 |
| เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           | 4.54 $\pm$ 0.25 |
| เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     | 4.55 $\pm$ 0.52 |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          | 4.53 $\pm$ 0.25 |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ                                                               | 4.54 $\pm$ 0.45 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.56 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.47 |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                    |                 |
| สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                           | 4.54 $\pm$ 0.14 |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ                                                       | 4.53 $\pm$ 0.32 |
| ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                                               | 4.54 $\pm$ 0.48 |
| มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                         | 4.53 $\pm$ 0.25 |
| อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.45 |
| โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   | 4.54 $\pm$ 0.52 |
| ค่าเฉลี่ย                                                                                                                        | 4.54 $\pm$ 0.42 |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                                                     | 4.54 $\pm$ 0.44 |

ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ทั้ง 5 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

| งานบริการ                            | Mean $\pm$ SD   |
|--------------------------------------|-----------------|
| งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี         | 4.53 $\pm$ 0.48 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4.53 $\pm$ 0.45 |
| งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.53 $\pm$ 0.39 |
| งานด้านการศึกษา                      | 4.54 $\pm$ 0.49 |
| งานด้านสาธารณสุข                     | 4.54 $\pm$ 0.44 |

#### ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามเร่งดำเนินการจัดทำโครงการและขับเคลื่อนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของภาคประชาชนอย่างจริงจัง
2. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการทำงานของชุมชนอย่างจริงจัง

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.52$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.45$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.49$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.50$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.48$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.50$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.47$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.36$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.41$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.45$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.52 \pm 0.39$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.38$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.25$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.47$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.53 \pm 0.39$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.56$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.45$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.52$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.56$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.49$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.45$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.53 \pm 0.48$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.47$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.54 \pm 0.42$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ  $4.54 \pm 0.44$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านการศึกษา มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.68

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามเร่งดำเนินการจัดทำโครงการและขับเคลื่อนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของภาคประชาชนอย่างจริงจัง
2. ต้องการให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการทำงานของชุมชนอย่างจริงจัง

**การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ จะนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาโบนัสสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและเป็นสิทธิส่วนบุคคลที่ผู้อื่นจะละเมิดนำไปเผยแพร่ไม่ได้

1. ชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านใช้บริการคือ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

2. งานบริการที่ท่านใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือ

- [ ] 1.งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี [ ] 2.งานด้านรักษาความสะอาดฯ [ ] 3.งานด้านสาธารณสุข  
[ ] 4.งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง [ ] 5. งานด้านการศึกษา [ ] 6.ด้านลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/พิการ  
[ ] 7.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย [ ] 8.งานบริการกฎหมาย [ ] 9.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
[ ] 10.งานป้องกันและควบคุมโรค [ ] 11.งานอื่นๆ ได้แก่.....

3. เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2.หญิง

4. อายุ

- [ ] 1. 20 – 30 ปี [ ] 4. 51 – 60 ปี  
[ ] 2. 31 – 40 ปี [ ] 5. 60 ปีขึ้นไป  
[ ] 3. 41 – 50 ปี

5. สถานภาพสมรส

- [ ] 1. โสด [ ] 3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่  
[ ] 2. สมรส

6. การศึกษาสูงสุด

- [ ] 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน [ ] 5. ปริญญาตรี  
[ ] 2.มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 6. สูงกว่าปริญญาตรี  
[ ] 3.มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า [ ] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  
[ ] 4. ปวส., อนุปริญญา

7. อาชีพประจำของท่าน

- [ ] 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ [ ] 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ  
[ ] 2.ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท [ ] 6. เกษตรกร / ประมง  
[ ] 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ [ ] 7. รับจ้างทั่วไป  
[ ] 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ [ ] 8.ว่างงาน

8. ระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ท่านใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล       | ความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                       | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                        |             |     |         |      |            |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว             |             |     |         |      |            |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                                          |             |     |         |      |            |
| 3. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ |             |     |         |      |            |
| 4. มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ                         |             |     |         |      |            |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน                           |             |     |         |      |            |
| 6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด       |             |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล                                                                     | ความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                     | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                      |             |     |         |      |            |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ |             |     |         |      |            |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้                                                             |             |     |         |      |            |
| 3. ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                       |             |     |         |      |            |
| 4. ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                               |             |     |         |      |            |
| 5. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                              |             |     |         |      |            |
| 6. โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด                                                                           |             |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                                                                        |             |     |         |      |            |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ                                                                  |             |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว                                                           |             |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง                                                                     |             |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                          |             |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            |             |     |         |      |            |
| 6. โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด                                                                   |             |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                       |             |     |         |      |            |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                           |             |     |         |      |            |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยให้บริการ                                      |             |     |         |      |            |
| 3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                                                            |             |     |         |      |            |
| 4. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ                                                                         |             |     |         |      |            |
| 5. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอต่อการให้บริการ                                                                     |             |     |         |      |            |
| 6. โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด                                                          |             |     |         |      |            |

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณมากครับ  
 ผศ.เทียมพบ ก้านเหลือง  
 thiamphop@gmail.com