



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย

ที่ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้ว สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย จึงขอรายงานผลการสำรวจความประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลายของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๓. ข้อกฎหมาย/ระเบียบ

๓.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

๔. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย ควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านใด มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๑. ขอปรับปรุงความสะอาดมากกว่านี้

๒. อยากให้มีจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการมากกว่านี้ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

ฉบับนี้

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ส.ท.


(อุดมศักดิ์ โพธิ์ทอง)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวประภาศรี จันทรานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

(ลงชื่อ)..... *ส.ิ*

(นายสมบัติ กิจวีรุฒิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะเลาย

- คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะเลาย

เห็นควรดำเนินการ

.....
.....

(ลงชื่อ)..... *ส.ิ*

(นายปณชัย ศรีเหรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะเลาย

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลยูงทะลาย จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยูงทะลายขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริการ และพนักงานส่วนตำบล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขคุณภาพงานบริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่ อบรม.ยูงทะลาย ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยั้งทะลาย
จำนวน ๑๓๕ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๙	๔๓.๗๐
หญิง	๗๖	๕๖.๒๙
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๒.๕๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๓.๓๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๐๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๗.๗๗
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๑๙.๒๕
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๑๕.๕๕
มัธยมศึกษา	๓๖	๒๖.๖๖
ปวช/ปวส.	๒๙	๒๑.๔๘
ปริญญาตรี	๓๘	๒๘.๑๔
ปริญญาโท	๔	๒.๙๖
อื่น ๆ	๗	๕.๑๘
รวม	๑๓๕	๑๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๗	๕.๑๘
ค้าขาย	๓๑	๒๒.๙๖
รับจ้าง	๒๐	๑๔.๘๑
ข้าราชการ	๑๑	๘.๑๔
ธุรกิจส่วนตัว	๓๙	๒๘.๘๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๔.๘๑
อื่น ๆ	๗	๕.๑๘
รวม	๑๓๕	๑๐๐

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๙	๔๐.๖๓
หญิง	๗๖	๕๙.๓๗
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๗ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๒.๕๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๓.๓๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๗.๐๓
๕๑ - ๖๐ ปี	๕๑	๓๗.๗๗
๖๑ ปีขึ้นไป	๒๖	๑๙.๒๕
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๗ รองลงมาคืออายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓ มีช่วงอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และมีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๓๘	๒๘.๑๔
มัธยมศึกษา	๒๑	๑๕.๕๕
ปวช / ปวส	๓๖	๒๖.๖๖
ปริญญาตรี	๒๙	๒๑.๔๘
ปริญญาโท	๔	๒.๙๖
อื่น ๆ (ระบุ)	๗	๕.๑๘
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๔ รองลงมาคือ ปวช/ปวส จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๘ มัธยมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๕ ระดับปริญญาโท จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๖ และอื่นๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงร้อยละของข้อมูลอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	๔๙	๓๖.๒๙
ค้าขาย	๓๑	๒๒.๙๖
รับจ้าง	๒๐	๑๔.๘๑
ข้าราชการ	๑๑	๘.๑๔
ธุรกิจส่วนตัว	๗	๕.๑๘
นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๗.๔๐
อื่นๆ (ระบุ)	๗	๕.๑๘
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๙ รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๖ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๔ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐ และอาชีพอื่น ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๘ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๕ แสดงร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการตามแบบสอบถาม

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	๕๙	๔๓.๗๐
ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๑๐	๗.๔๐
ขอน้ำอุปโภค - บริโภค	๑๐	๗.๔๐
ขอให้ติดตั้งไม้ (ทางสาธารณะ/ทับสายไฟฟ้า)	๑๐	๗.๔๐
กิจกรรมเด็กและเยาวชน	๑	๐.๗๔
ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร	๐	๐.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๓	๒.๒๒
การขำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๗	๒๐.๐๐
การขำระภาษีป้าย	๒	๑.๔๘
การขอใช้วัสดุ / อุปกรณ์	๕	๓.๗๐
การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๓.๗๐
การขอใช้ห้องประชุม	๑	๐.๗๔
กิจกรรมกลุ่มสตรี	๑	๐.๗๔
การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๐	๐.๐๐
การขอใช้ Free wifi	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๐.๗๔
รวม	๑๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวนมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๐ รองลงมาคือ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ การขอน้ำอุปโภค - บริโภค จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ ขอให้ติดตั้งไม้ (ทางสาธารณะ/ทับสายไฟฟ้า) จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์ (อบต.) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอาคาร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ กิจกรรมเด็กและเยาวชน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ การขอใช้ห้องประชุม จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ กิจกรรมกลุ่มสตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ และเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้นำผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ ๑ คะแนน
๒. พึงพอใจน้อย ให้ ๒ คะแนน
๓. พึงพอใจปานกลาง ให้ ๓ คะแนน
๔. พึงพอใจมาก ให้ ๔ คะแนน
๕. พึงพอใจมากที่สุด ให้ ๕ คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปรผลคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนตัวเลือก}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๐๐ - ๑.๘๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๑.๘๑ - ๒.๖๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๒.๖๑ - ๓.๔๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง ๔.๒๑ - ๕.๐๐ คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๖ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๑ (๘๖.๗๒)	๑๒ (๙.๓๗)	๕ (๓.๙๑)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๙ (๗.๐๓)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๑๐๙ (๘๕.๑๕)	๑๓ (๑๐.๑๖)	๖ (๔.๖๙)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๐๕ (๘๒.๐๓)	๑๕ (๑๑.๗๒)	๗ (๕.๔๗)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)

จากตารางแสดงว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๔ ระดับพึงพอใจมาก จำนวน ๙ คน

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๔๐	.๕๑๕	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	๔.๒๗	.๕๑๕	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๒๑	.๖๐๗	มากที่สุด
รวม	๔.๓๔	.๕๓๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๔$, S.D. = .๕๓๕) โดยมีหัวข้อการประเมินที่พึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ($\bar{X} = ๔.๔๙$, S.D. = .๕๐๓) รองลงมาเป็นหัวข้อด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = ๔.๔๐$, S.D. = .๕๑๕) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = .๕๑๕) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = .๖๐๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนชัดเจน	๑๑๕ (๘๙.๘๔)	๑๐ (๗.๘๒)	๓ (๒.๓๕)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๑๔ (๘๙.๐๖)	๑๐ (๗.๘๑)	๔ (๓.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	๑๑๐ (๘๕.๙๔)	๑๒ (๙.๓๘)	๖ (๔.๖๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

ตารางที่ ๙ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๑๑๓ (๘๘.๒๘)	๑๔ (๑๐.๙๔)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๑๑๗ (๙๑.๔๑)	๖ (๔.๖๙)	๕ (๓.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)
๓.๓ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด	๑๑๓ (๘๘.๒๘)	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๗๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)

ตารางที่ ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๔๐	.๖๐๗	มากที่สุด
๓.๔ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔.๓๘	.๕๗๘	มากที่สุด
๓.๕ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด	๔.๔๙	.๕๐๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๒	.๕๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุดคือ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = ๔.๔๙$, S.D. = .๕๐๓) รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ($\bar{X} = ๔.๔๐$, S.D. = .๖๐๗) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๘$, S.D. = .๕๗๘) ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยูงทะลาย ควรมีการปรับปรุง การให้บริการในด้านใด มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

๑. ขอปรับปรุงความสะอาดมากกว่านี้
๒. อยากให้มีจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอบริการมากกว่านี้

บทสรุป

ในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยูงทะลาย จากการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการ จำนวน ๑๓๕ คน ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๓
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๙