รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย
อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย

รายงานการประเมินความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย
อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

ส่วนที่ ๑
ความเป็นมาและการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง วันที่ 25 ธันวาคม 2539 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก โดยได้ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางเมื่อวันที่ 21 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2551

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ตั้งอยู่เลขที่ 2/2 หมู่ที่ 6 ตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ประมาณ 250 เมตร ห่างจากจังหวัดระนองประมาณ 60 กิโลเมตร

พื้นที่

มีพื้นที่รวมทั้งตำบลประมาณ 5,118 ไร่ หรือประมาณ 21.44 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลน้ำจืดน้อย เป็นที่ลุ่มทุ่งนาสลับเนินเขา มีอาณาเขตติดกับประเทศสหภาพเมียนม่าร์ โดยมีแม่น้ำกระบุรีไหลผ่าน หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 5 โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลมะมุ อำเภอกระบุรี และแม่น้ำกระบุรี
ทิศใต้	ติดกับ	เทศบาลตำบลน้ำจืด อำเภอกระบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลมะมุและตำบลน้ำจืดอำเภอกระบุรี
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ที่ว่าการอำเภอกระบุรี และแม่น้ำกระบุรี

สภาพภูมิประเทศ

ตำบลน้ำจืดน้อย มีลักษณะพื้นที่ เป็นที่ราบค่อนข้างสูง บริเวณเชิงเขา ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกของตำบล ส่วนทางตอนล่างติดริมแม่น้ำกระบุรี ลักษณะดินจะเป็นดินเค็มชายฝั่ง เพราะมีน้ำทะเลท่วมถึง เกษตรกรจะใช้พื้นที่ส่วนนี้ทำนา และปลูกต้นจาก

พื้นที่ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ทั้งหมด 2,634 ไร่ จำแนกเป็นป่าชายเลน ป่าเบญจพรรณ หรือป่าบก ป่าสงวนหรืออุทยานแห่งชาติ ไม่มี

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศทั่วไป โดยรวมทั้งปี มีฝนตกชุก

ฤดูหนาว –

ฤดูร้อน ตั้งแต่กลางเดือน พฤศจิกายน –เมษายน ประมาณ 150 วัน

ฤดูฝน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กันยายน ประมาณ 215 วัน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. แม่น้ำ - แม่น้ำกระบุรี
2. คลอง - คลองตานะ - คลองน้ำแดง (คลองขอ)
3. ห้วย - ห้วยตารุ่ง - ห้วยจันทร์หอม - ห้วยตาหวัน
4. ระดับน้ำใต้ดิน - ระดับน้ำซับเฉลี่ย 50 เซนติเมตร
   -ระดับน้ำใต้ดิน เฉลี่ย 6 เมตร

จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลน้ำจืดน้อยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน (ประชากร 1,176 ครัวเรือน) จำนวนประชากรรวมจำนวน 3,169 คน แยกเป็นประชากรชาย จำนวน 1,557 คน และประชากรหญิง จำนวน 1,612 คน จำนวนหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย จำนวน 6 หมู่บ้าน

หมู่ที่	**ชื่อบ้าน**	**จำนวนครัวเรือน**	**จำนวนประชากร**			**ผู้ใหญ่บ้าน**
			ชาย (คน)	**หญิง (คน)**	**รวม (คน)**	
๑	บ้านน้ำจืดน้อย ๑	254	294	325	619	นายมาโนชย์ เสียงดัง
๒	บ้านน้ำจืดน้อย ๒	152	233	258	491	นางจันทร์เพ็ญ ทันพิสิทธิ์
๓	บ้านน้ำจืดน้อย ๓	89	103	132	235	นางลิดา ขุนฤทธิ์
๔	บ้านตรอกปรือ	179	248	249	497	พ.จ.อ.สุนันท์ คลี่ขยาย
๕	บ้านน้ำแดงนอก	244	335	337	672	นายสาโรจน์ ธนบัตร (กำนันตำบลน้ำจืดน้อย)
๖	บ้านน้ำแดงใน	258	344	311	655	นายสุวัต พิทักษ์
รวม		**1,176**	**1,557**	**1,612**	**3,169**	

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอระบุรี จังหวัดระนอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

๒) งานด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)

๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

๔) งานด้านส่วนโยธา

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ดำเนินงานเป็นอย่างไรจึง ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการหมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสารอินเตอร์เน็ต เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

๔. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๕. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ

ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆมีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ดังนี้

๑) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

๒) งานด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)

๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

๔) งานด้านส่วนโยธา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนองจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) งานด้านพัฒนาชุมชุนงานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

๑. ขอบเขตตัวแปรการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องาน

ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

งานด้านส่วนโยธา

โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้๔ ด้าน คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

วิธีการดำเนินการ

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในแต่ละงานดังนี้

๒. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง ๔ งานข้างต้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (TaroYamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ±๑๐%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน ๔ ฉบับ แต่ละฉบับมี ๓ ตอนโดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง ๔ฉบับแต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม

ตอนที่ ๒) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๓) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quatitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) และวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตราส่วน (Rating scaic) ตามแบบลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ระดับ เพื่อให้สามารถวัดโนเชิงลึกได้มากขึ้น คือ พึงพอใจมากที่สุด จึงพอใจมาก พึงพอใจ พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้ให้น้ำหนักในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน	๑	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	๒	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนน	๓	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนน	๔	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนน	๕	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

จากข้อมูลระดับความพึงพอใจดังกล่าว ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยรายกลุ่ม} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน x จำนวนข้อคำถาม}}$$

แปลความตามเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนน	๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ช่วงคะแนน	๒.๖๑ – ๓.๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับบ่านกลาง
ช่วงคะแนน	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ช่วงคะแนน	๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับคุณภาพการประเมิน

มีการกำหนดเกณฑ์โดยอาศัยหลักการให้คะแนนและน้ำหนักคุณภาพ นำมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้าน แล้วนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบค่าจากคะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ แล้วนำค่าร้อยละที่ได้มาเทียบค่าคุณภาพการให้บริการหรือใช้สูตรการคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลบวกของคะแนนรวมทุกข้อคำถามของทุกคน}}{\text{จำนวนคน x จำนวนข้อคำถาม}}$$

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๐	เท่ากับคะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๕๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๐.๐๑ - ๕๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๒	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๕๕.๐๑ - ๖๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๓	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๖๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๔	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๖๕.๐๑ - ๗๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๕	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๐.๐๑ - ๗๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๖	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๗๕.๐๑ - ๘๐
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๗	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๘๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๘	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๘๕.๐๑ – ๙๐

คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๐.๐๑ - ๙๕
คุณภาพของการให้บริการระดับ ๑๐	เท่ากับคะแนน	ร้อยละ ๙๕.๐๑ ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

จำแนกตามเป็น ๔ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านส่วนป้องกัน

ส่วนที่ ๒

ผลการประเมิน

จากแบบสำรวจเก็บจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๑๒ ชุด สามารถจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ ๑	๘๐	๒๐.๓๐
หมู่ที่ ๒	๙๕	๒๔.๑๑
หมู่ที่ ๓	๕๐	๑๒.๖๙
หมู่ที่ ๔	๖๓	๑๕.๙๘
หมู่ที่ ๕	๖๖	๑๖.๗๕
หมูที่ ๖	๔๐	๑๐.๑๕
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๒ คือคิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามหมู่ที่ ๑ คิดเป็นร้อยล่ะ ๑๐.๔๑ และ ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆ

ตารางที่ ๓ : จำนวนและร้อยล่ะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง	๑๕๗	๓๙.๘๕
๔ – ๖ ครั้ง	๙๐	๒๒.๘๔
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๔๗	๓๗.๓๑
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนกตามจำนวนครั้งเข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๙.๘๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ น้อยกว่า ๓ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๙.๘๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือมากกว่า ๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๓๗.๓๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ๔-๖ ครั้งต่อปี (ร้อยละ ๒๒.๘๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๔ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๘.๓๐-๑๒.๐๐ น.	๑๑๘	๒๙.๙๕
๑๓.๐๐-๑๖.๓๐ น.	๒๔๓	๖๑.๖๘
นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่	๓๓	๘.๓๘
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ารับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. (ร้อยละ ๖๑.๖๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการในช่วงเวลา ๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๒๙.๙๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และช่วงเวลา นอกเวลาราชการ หรือ ช่วงเวลาที่หน่วยงานมาให้บริการในพื้นที่ (ร้อยละ ๘.๓๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๕ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๕๙	๖๕.๗๔
หญิง	๑๓๔	๓๔.๐๑
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ ๖๕.๗๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศหญิง (ร้อยละ ๓๔.๐๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตรารางที่ ๖ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๒๑	๕.๓๓
รับจ้างทั่วไป	๑๒๙	๓๒.๗๔
ค้าขายรายย่อย	๑๐๑	๒๕.๖๓
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	๑๘	๔.๕๗
ลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน	๑๐๗	๒๗.๑๖
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๔.๕๗
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๖ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ ๓๒.๗๔ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ ๒๗.๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๗ : จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๒.๕๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๕	๑๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	๗๑	๑๘.๐๒
อนุปริญญา หรือ ปวส.	๘๕	๒๑.๕๗
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	๑๖๓	๔๑.๓๗
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๗ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า (ร้อยละ ๔๑.๓๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.(ร้อยละ ๒๑.๕๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. (ร้อยละ ๑๘.๐๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๘ : จำนวนและร้อยถะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๓๖	๙.๑๔
๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๑๐๔	๒๖.๔๐
๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๒๐๒	๕๑.๒๗
๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๔๗	๑๑.๙๓
๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนขึ้นไป	๕	๑.๒๗
รวม	**๓๙๔**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๘ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๕๑.๒๗ ของผู้ตอบ รองลงมาคือมีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๒๖.๔๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และมีรายได้ ๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๑๑.๙๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่เข้ารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๑๓	๒๖.๙๐
๒. ด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)	๘๙	๒๑.๑๙
๓. ด้านสวัสดิการสังคม	๑๖๘	๔๐.๐๐
๔. ด้านส่วนโยธา	๕๐	๑๑.๙๐

จากตารางที่ ๙ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปีซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการเรียงสำดับที่เลือก ๔ อันดับคือ ด้านพัฒนาชุมขนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๖๘ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๑๓ คน(ร้อยละ ๒๖.๙๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และ ด้านทะเบียน จำนวน ๘๙ คน (ร้อยละ ๒๑.๑๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ด้านสาธารณสุข จำนวน ๕๐ คน (ร้อยละ ๑๑.๙๐ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๑๐ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	**แปลผล**
๑. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขันตอนการให้บริการ	๓.๘๓	๐.๔๖	มาก
๒. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	๔.๐๒	๐.๖๐	มาก
๓. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน	๔.๖๐	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๘	มากที่สุด
๕. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๓๔	๐.๗๘	มากที่สุด
รวม	**๔.๒๗**	**๐.๗๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๐ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการและขั้นตอนให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นในกระบวนการและขั้นตอนให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด และมีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๔)ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	SD	แปลผล
๑. บุคลิก ทวงที่ วาจา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	๔.๓๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับสถานที่ราชการ	๔.๓๔	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	๔.๓๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๕. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ	๔.๓๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๗. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	๔.๓๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๘. การบำนวยความสะความของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ คำแนะนำ หรือ การกรอกแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๓	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม	**๔.๓๔**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔,๓๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) และรองลงมาสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	SD	แปลผล
๑. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	๔.๑๘	๐.๕๐	มาก
๒. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๒๕	๐.๖๒	มากที่สุด
๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อ ความต้องการของประชาชน	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๒๙	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม	**๔.๒๔**	**๐.๕๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ๔.๒๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นของการประเมินด้านซ่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มาก ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ ย่องทางการให้บริการ

ประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙) รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์ เป็นต้น และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕) และรองลงมาสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ชองทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

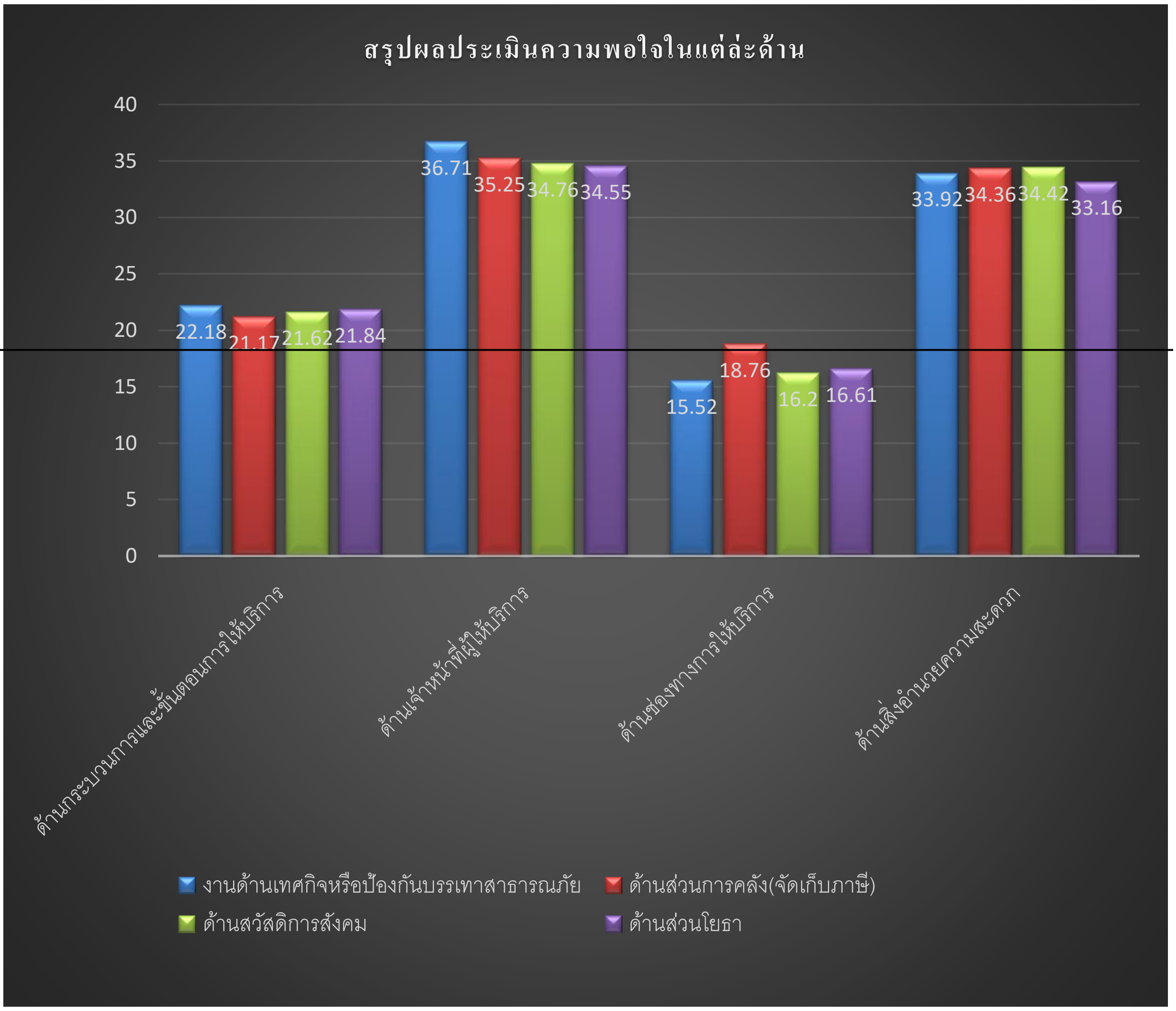
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	SD	แปลผล
๑. ผังแสดงขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พร้อมป้ายอธิบาย	๔.๑๗	๐.๕๑	มาก
๒. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๘	มาก
๓. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์	๔.๓๐	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	๔.๒๘	๐.๖๖	มากที่สุด
๕. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	๕๔.๒๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ ฯลฯ	๔.๑๘	๐.๖๐	มาก
๗. การจัดภูมิทัศน์ สะอาด งามตา	๔.๒๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๘. ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	๔.๒๖	๐.๕๗	มากที่สุด
รวม	**๔.๒๔**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๑๓ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่โดยรวมเท่ากับ ๔,๒๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นของการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ มาก ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ และ การจัดภูมิทัศน์สะอาด งามตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๘) และรองลงมาสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖) ตามลำดับ

๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจหลักต่าง ๆ

ตารางที่ ๑๔ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน (คะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนน)	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (เต็ม = ๒๕)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เต็ม = ๔๐)	ด้านช่องทางการให้บริการ (เต็ม = ๒๐)	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เต็ม = ๔๐)	ค่าเฉลี่ย (เต็ม = ๑๒๕)
๑. ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๒๒.๑๘	๓๖.๗๑	๑๕.๕๒	๓๓.๙๒	๑๐๘.๓๓
๒. ด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)	๒๑.๑๗	๓๕.๒๕	๑๘.๗๖	๓๔.๓๖	๑๐๙.๕๔
๓. ด้านสวัสดิการสังคม	๒๑.๖๒	๓๔.๗๖	๑๖.๒๐	๓๔.๔๒	๑๐๗.๐๐
๔. ด้านส่วนโยธา	๒๑.๘๔	๓๔.๕๕	๑๖.๖๑	๓๓.๑๖	๑๐๖.๑๖
เฉลี่ย	**๒๑.๑๕**	**๓๔.๗๓**	**๑๖.๙๗**	**๓๓.๙๐**	**๑๐๖.๗๕**



ตารางที่ ๑๕ : สรุปผลการประเมินระดับคุณภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน

ประเด็นการประเมิน คะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนน	คะแนนเฉลี่ย ทั้ง ๔ ด้าน	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๘.๓๓	๘๖.๖๖	๘
๒. ด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)	๑๐๙.๕๔	๘๗.๖๓	๘
๓. ด้านสวัสดิการสังคม	๑๐๗.๐๐	๘๕.๖๐	๘
๔. ด้านสาธารณสุข	๑๐๖.๑๖	๘๔.๙๓	๘
เฉลี่ย	**๑๐๖.๗๕**	**๘๕.๔๐**	**๘**

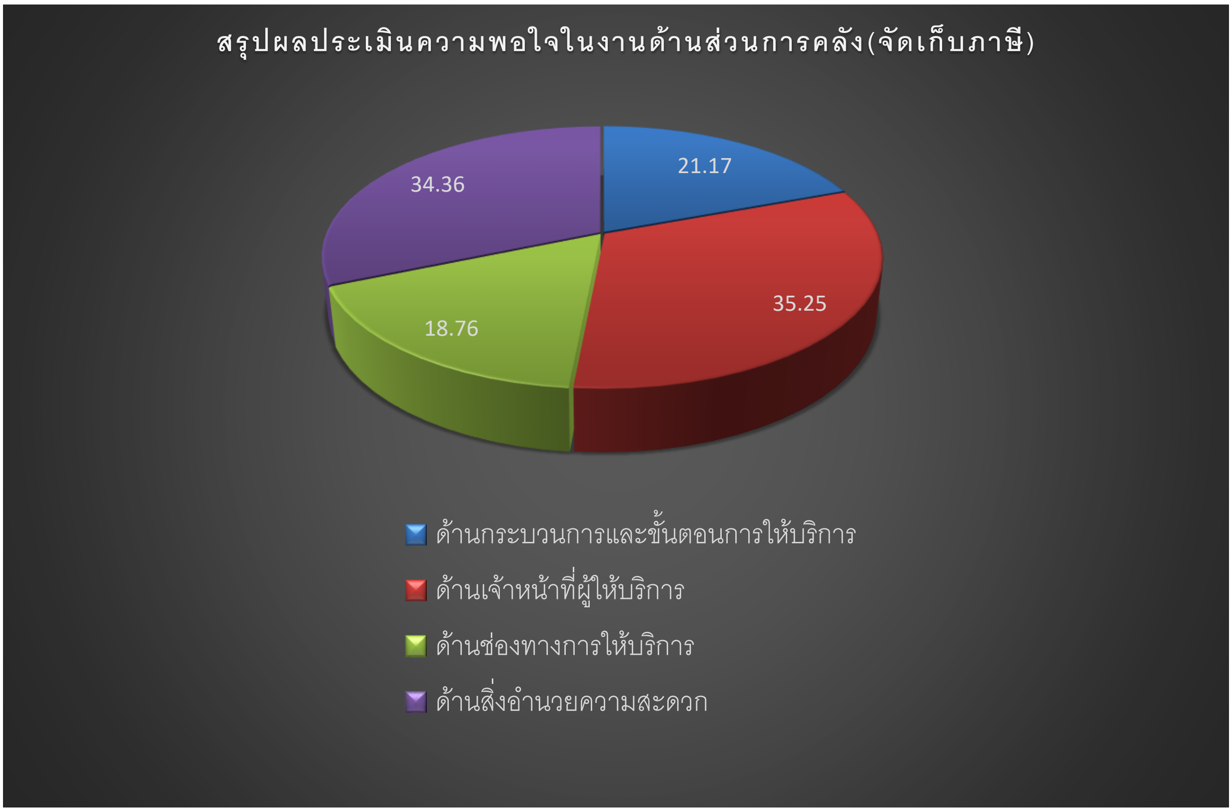
จากตารางที่ ๑๕ สรุปผลการประเมินความพังพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย คะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปหาระดับคุณภาพจากภาพรวมของการประเมินคุณภาพในด้านต่าง ๆ ในตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ : สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

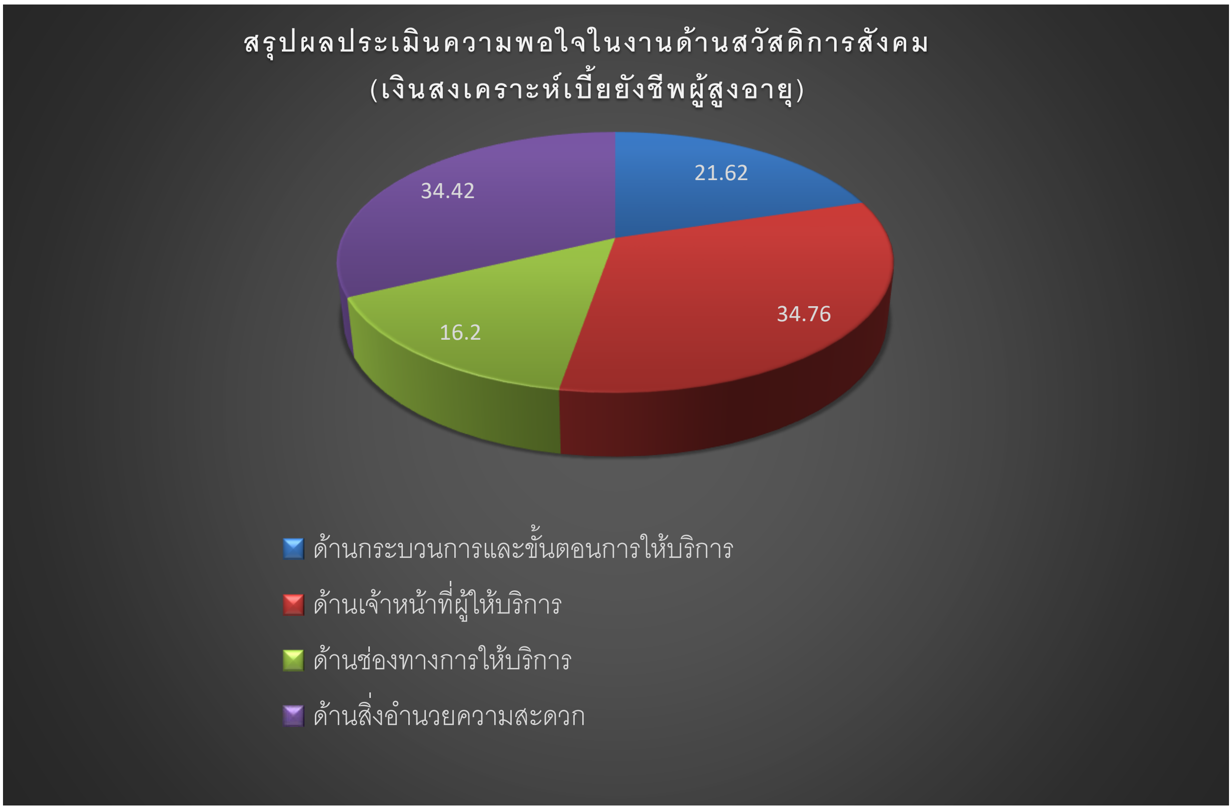
ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๕	๒๑.๑๕	๘๔.๖๐	๗
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐	๓๔.๗๓	๘๖.๘๔	๘
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๒๐	๑๖.๙๗	๘๔.๘๖	๗
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๐	๓๓.๙๐	๘๔.๗๔	๗
รวม	**๑๒๕**	**๑๐๖.๗๕**	**๘๕.๔๐**	**๘**

๑) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

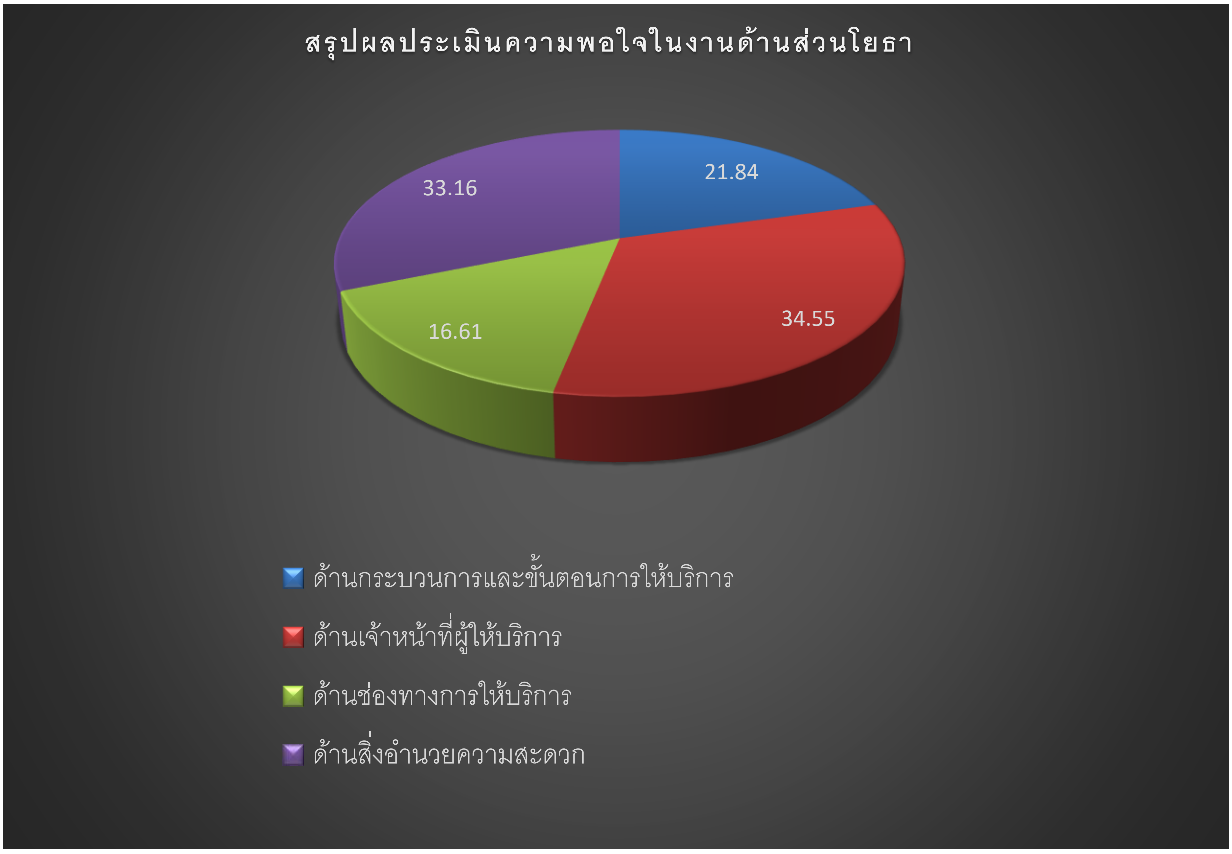
๒) งานด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)



๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)



๔) งานด้านส่วนโยธา



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ ๑๐๖.๗๕ จากคะแนนเต็ม ๑๒๕ คะแนนหรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ของคะแนนเต็ม

ร้อยละการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ = ๘๕.๔๐%

๒.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentaryresearch) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย เลือกลักษณะส่วนงานที่รับบริการต่อปี ๔ ด้าน คือ

๑) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

๒) งานด้านส่วนการคลัง(จัดเก็บภาษี)

๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

๔) งานด้านส่วนโยธา

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อยู่ในระดับ ๗ มีคะแนนรวมเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๑ คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูง โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๘ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๕ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๐)
- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๗ โดยประชาชนมี ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗)
- **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕)
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๗ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ ๗ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ควรพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบน้ำจืดน้อย ให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย ควรปรับปรุง สามารถสรุป

ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้
" ไม่มีข้อเสนอแนะ