

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

รอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

****

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำนวน ๓๙๐ คน ซึ่งผู้ดำเนินการสำรวจได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามจำนวนครั้ง/เดือน

จำนวนครั้ง/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๑๒๔	๓๑.๗๙
๑ - ๒ ครั้ง	๑๕๖	๔๐.๐๐
๓ - ๔ ครั้ง	๘๓	๒๑.๒๘
๕ - ๖ ครั้ง	๒๒	๕.๖๔
มากกว่า ๖ ครั้ง	๕	๑.๒๘
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการ จำนวน ๑ – ๒ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา คือ ไม่ระบุจำนวนครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๙ จำนวน ๓ - ๔ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๘ จำนวน ๕ - ๖ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๔ และจำนวนมากกว่า ๖ ครั้ง/เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามจำนวนครั้ง/ปี

จำนวนครั้ง/ปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๒๖๖	๖๘.๒๑
๑ - ๒ ครั้ง	๔๔	๑๑.๒๘
๓ - ๔ ครั้ง	๔๒	๑๐.๗๗
๕ - ๖ ครั้ง	๒๗	๖.๙๒
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๑	๒.๘๒
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการ ไม่ระบุจำนวนครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๑ รองลงมา คือ จำนวน ๑ - ๒ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๘ จำนวน ๓ – ๔ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ จำนวน ๕ - ๖ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๒ และจำนวนมากกว่า ๖ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น.	๗๗	๑๙.๗๔
๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๑๕๓	๓๙.๒๓
๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น.	๑๒๑	๓๑.๐๓
๑๔.๐๑ – เวลาปิดทำการ	๓๙	๑๐.๐๐
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๓ รองลงมา คือ เวลา ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๓ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๔ และเวลา ๑๔.๐๑ – เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามลักษณะงานบริการ

ลักษณะงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๑๓๐	๓๓.๓๓
งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๑๓๐	๓๓.๓๓
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๓๐	๓๓.๓๓
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ เท่ากัน

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๙ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๗๙	๔๕.๙๐
หญิง	๒๑๑	๕๔.๑๐
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตารางที่ ๑๐ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๖๒	๑๕.๙๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๓๗	๓๕.๑๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๓๑	๓๓.๕๙
๕๑ – ๖๐ ปี	๔๖	๑๑.๗๙
ตั้งแต่ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๔	๓.๕๙
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๓ รองลงมา คือ มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๙ มีอายุไม่เกิน ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๐ มีอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๙ และมีอายุตั้งแต่ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๑๑๓	๒๘.๙๗
สมรส	๒๒๘	๕๘.๔๖
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๙	๑๒.๕๖
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖ รองลงมา คือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๗ และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๘๑	๒๐.๗๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๐	๑๒.๘๒
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๑๐๑	๒๕.๙๐
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	๖๙	๑๗.๖๙
ปริญญาตรี	๗๘	๒๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑	๒.๘๒
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๗ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๙ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒ และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๗	๖.๙๒
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๗	๑๒.๐๕
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕๑	๑๓.๐๘
ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ	๖๘	๑๗.๔๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑๔	๓.๕๙
รับจ้างทั่วไป	๔๓	๑๑.๐๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔๐	๑๐.๒๖
เกษตรกร/ประมง	๙๗	๒๔.๘๗
ว่างงาน	๓	๐.๗๗
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๗ รองลงมา คือ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๘ มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๕ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๓ มีอาชีพแม่บ้านพ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๖ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๒ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙ และว่างงาน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ไม่มีรายได้	๔	๑.๐๓
ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๗	๔.๓๖
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๙	๑๕.๑๓
๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๑๐	๕๓.๘๕
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๑๐๐	๒๕.๖๔
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕ รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๔ มีรายได้ ๕,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๓ มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๖ และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๕๒	๐.๕๓	พอใจ	๒ (๙๐.๔๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๕๒	พอใจ	๔ (๘๘.๐๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๔	พอใจ	๕ (๘๗.๖๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๖	๐.๔๙	พอใจ	๑ (๙๓.๒๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๕๐	๐.๕๑	พอใจ	๓ (๙๐.๐๐)
๖. ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๐	๐.๕๖	พอใจ	๔ (๘๘.๐๐)
รวม	**๔.๔๗**	**๐.๓๒**	**พอใจ**	**๘๙.๔๐**

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๔	พอใจ	๓ (๙๐.๖๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๑	พอใจ	๒ (๙๒.๖๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๗	๐.๕๙	พอใจ	๔ (๘๙.๔๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๐	๐.๕๖	พอใจ	๖ (๘๘.๐๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๑	๐.๖๐	พอใจ	๕ (๘๘.๒๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๖๕	๐.๕๕	พอใจ	๑ (๙๓.๐๐)
รวม	**๔.๕๑**	**๐.๓๗**	**พอใจ**	**๙๐.๒๐**

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	*n* =๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๑๗	๐.๗๖	ค่อนข้างพอใจ	๓ (๘๓.๔๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๔.๑๕	๐.๗๓	ค่อนข้างพอใจ	๕ (๘๓.๐๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๑๕	๐.๖๘	ค่อนข้างพอใจ	๕ (๘๓.๐๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๖๙	พอใจ	๑ (๘๔.๒๐)
๕. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๔.๑๖	๐.๗๐	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๘๓.๒๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔.๒๐	๐.๗๒	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๔.๐๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๙	๐.๗๖	ค่อนข้างพอใจ	๖ (๘๑.๘๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๑	๐.๗๙	ค่อนข้างพอใจ	๗ (๘๐.๒๐)
รวม	**๔.๑๔**	**๐.๕๕**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๘๒.๘๐**

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	*n = ๑๓๐*		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	*S.D.*			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๗	๐.๓๒	พอใจ	๘๙.๔๐	๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๓๗	พอใจ	๙๐.๒๐	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๔	๐.๕๕	ค่อนข้างพอใจ	๘๒.๘๐	๓
ภาพรวม	**๔.๓๘**	**๐.๓๔**	**พอใจ**	**๘๗.๖๐**	**-**

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓.๗๙	๐.๘๕	ค่อนข้างพอใจ	๖ (๗๕.๘๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๙๕	๐.๗๑	ค่อนข้างพอใจ	๕ (๗๙.๐๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๖๖	ค่อนข้างพอใจ	๑ (๘๒.๐๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓.๙๖	๐.๗๕	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๗๙.๒๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๐๔	๐.๖๘	ค่อนข้างพอใจ	๓ (๘๐.๘๐)
๖. ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๐๘	๐.๖๕	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๑.๖๐)
รวม	**๓.๙๙**	**๐.๕๓**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๗๙.๘๐**

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	*n = ๑๓๐*		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๐	๐.๗๒	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๒.๐๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๔	๐.๖๘	ค่อนข้างพอใจ	๑ (๘๒.๘๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๐	๐.๗๔	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๘๐.๐๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๑๐	๐.๖๔	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๒.๐๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๖	๐.๗๐	ค่อนข้างพอใจ	๓ (๘๑.๒๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๑๐	๐.๗๔	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๒.๐๐)
รวม	**๔.๐๘**	**๐.๕๐**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๘๑.๖๐**

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ เท่ากัน และความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๗๔	๐.๙๙	ค่อนข้างพอใจ	๘ (๗๔.๘๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๓.๗๙	๐.๗๑	ค่อนข้างพอใจ	๗ (๗๕.๘๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓.๘๑	๐.๖๔	ค่อนข้างพอใจ	๖ (๗๖.๒๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓.๙๔	๐.๖๒	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๗๘.๘๐)
๕. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๙๐	๐.๖๑	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๗๘.๐๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๙๐	๐.๖๒	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๗๘.๐๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๔	๐.๖๕	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๗๘.๘๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔.๐๕	๐.๗๐	ค่อนข้างพอใจ	๑ (๘๑.๐๐)
รวม	**๓.๘๘**	**๐.๔๖**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๗๗.๖๐**

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	*S.D.*			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๕๓	ค่อนข้างพอใจ	๗๙.๘๐	๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๐๘	๐.๕๐	ค่อนข้างพอใจ	๘๑.๖๐	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๘	๐.๔๖	ค่อนข้างพอใจ	๗๗.๖๐	๓
ภาพรวม	**๓.๙๙**	**๐.๔๑**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๗๙.๘๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๕	๐.๔๗	พอใจ	๑ (๙๓.๐๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๔	พอใจ	๒ (๙๒.๐๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๕	พอใจ	๓ (๙๐.๘๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๒	๐.๕๗	พอใจ	๔ (๙๐.๔๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๔๙	๐.๕๓	พอใจ	๕ (๘๙.๘๐)
๖. ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๔	๐.๕๒	พอใจ	๖ (๘๘.๘๐)
รวม	**๔.๕๔**	**๐.๒๙**	**พอใจ**	**๙๐.๘๐**

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๙๒.๐๐ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	*n* = ๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๓	พอใจ	๑ (๘๗.๖๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๒	พอใจ	๓ (๘๗.๐๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๙	๐.๖๐	พอใจ	๔ (๘๕.๘๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๓๖	๐.๖๓	พอใจ	๒ (๘๗.๒๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๗	๐.๕๙	พอใจ	๕ (๘๕.๔๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔.๒๓	๐.๖๐	พอใจ	๖ (๘๔.๖๐)
รวม	**๔.๓๑**	**๐.๒๗**	**พอใจ**	**๘๖.๒๐**

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	*n* =๑๓๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๕	๐.๖๖	พอใจ	๑ (๘๕.๐๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๔.๑๐	๐.๖๓	ค่อนข้างพอใจ	๒ (๘๒.๐๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓.๘๙	๐.๖๐	ค่อนข้างพอใจ	๖ (๗๗.๘๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๓.๙๓	๐.๕๖	ค่อนข้างพอใจ	๔ (๗๘.๖๐)
๕. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๓.๙๒	๐.๖๖	ค่อนข้างพอใจ	๕ (๗๘.๔๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๙๕	๐.๖๔	ค่อนข้างพอใจ	๓ (๗๙.๐๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๘๕	๐.๖๓	ค่อนข้างพอใจ	๗ (๗๗.๐๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓.๖๖	๐.๖๖	ค่อนข้างพอใจ	๘ (๗๓.๒๐)
รวม	**๓.๙๔**	**๐.๓๓**	**ค่อนข้างพอใจ**	**๗๘.๘๐**

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	n =๑๓๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๒๙	พอใจ	๙๐.๘๐	๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๐.๒๗	พอใจ	๘๖.๒๐	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๔	๐.๓๓	ค่อนข้างพอใจ	๗๘.๘๐	๓
ภาพรวม	**๔.๒๗**	**๐.๒๐**	**พอใจ**	**๘๕.๔๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกงานบริการ

งานบริการ	n = ๓๙๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๔.๓๘	๐.๓๔	พอใจ	๘๗.๖๐	๑
๒. งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๓.๙๙	๐.๔๑	ค่อนข้างพอใจ	๗๙.๘๐	๓
๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๔.๒๗	๐.๒๐	พอใจ	๘๕.๔๐	๒
ภาพรวมทุกงานบริการ				**๘๔.๒๗**	**-**

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกงานบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๗ โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ได้แก่ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมา คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และงานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๒๘ ปัญหาของผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมทุกงานบริการ

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ไม่ระบุ	๓๙๐	๑๐๐.๐๐	-
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุปัญหาของผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒๙ ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมทุกงานบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ไม่ระบุ	๓๙๐	๑๐๐.๐๐	-
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

บทสรุป

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำนวน ๓ งานบริการ ได้แก่ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๐ คน ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ใช้โปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำนวน ๑ – ๒ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และส่วนใหญ่ไม่ระบุจำนวนครั้ง/ปีที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๑ ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๓ โดยส่วนใหญ่มารับบริการงานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ เท่ากัน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ โดยส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๓ และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๔๖ ส่วนใหญ่มีการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๗ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๕

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ทั้ง ๓ งานบริการ คือ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๗ โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ได้แก่ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมา คือ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และงานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑. งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒. งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ เท่ากัน และความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมา คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ๙๒.๐๐ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

****