

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ประชากร

ประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งผาย และประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ระยะเวลาดำเนินการประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินโครงการฯ คือ แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ในการศึกษา คั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กับ ผู้ขอรับบริการ จำนวน ๑๘๖ ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน ๑๘๖ ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย แปลความหมาย

๔.๕๐ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๓.๕๐ - ๔.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๒.๕๐ - ๓.๔๙ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๔๙ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

๑.๐๐ - ๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะ เสนอเป็นความเรียง เรียงตามลำดับความถี่ของข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งผาย และ ประชาชนผู้มารับบริการ โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของ ผู้ขอรับบริการ จำแนกตาม เพศ และอายุ ใช้การ วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฏตั้ง ตารางที่ ๑.๑ - ๑.๒

ตารางที่ ๑.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๑	๕๔.๓๐
หญิง	๘๕	๔๕.๗๐
รวม	๑๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศ ชาย จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๔.๓๐ และเพศหญิง จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๐

ตารางที่ ๑.๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๑๑.๓๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๑	๑๖.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๒๓.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๒	๑๗.๒๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๒๑.๕๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๑๙	๑๐.๒๐
รวม	๑๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ รองลงมา มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐ และมีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๒	๑.๑๐
๒. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๔๓	๒๓.๑๐
๓. การใช้ Internet ตำบล	๑๐	๕.๔๐
๔. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๔	๗.๕๐
๕. การขออนุญาตก่อสร้าง	๒	๑.๑๐
๖. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๑๖	๘.๖๐
๗. การชำระภาษีป้าย	๙	๔.๘๐
๘. การชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนขยะมูลฝอย	๓๔	๑๘.๓๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๐	๕.๔๐
๑๐. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒	๑.๑๐
๑๑. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	-	-
๑๒. การขอปรึกษาด้านกฎหมาย	๓	๑.๖๐
๑๓. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๖	๓.๒๐
๑๔. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๙	๔.๘๐
๑๕. การชำระภาษีบำรุงท้องที่	๒๖	๑๔.๐๐
๑๖. อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก รับบริการเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐ รองลงมา รับบริการเรื่องการชำระค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะ มูลฝอย จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ และมารับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ความพึงพอใจการดำเนินโครงการฯ ภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๗๓	๗๔.๖๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๑	๖๘.๒๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๘๒	๗๖.๔๐
รวม	๓.๖๖	๗๓.๒๐

จากตารางที่ ๓.๑ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย

ตารางที่ ๓.๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๗๒	๓๘.๗๐
๒	ปานกลาง	๔๙	๒๖.๓๐
๓	มากที่สุด	๔๓	๒๓.๑๐

จากตารางที่ ๓.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๐

ประเด็นที่ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๓.๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๗๔	๓๙.๘๐
๒	ปานกลาง	๖๘	๓๖.๖๐
๓	มากที่สุด	๓๖	๑๙.๕๐

จากตารางที่ ๓.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐

ประเด็นที่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ ๓.๔ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๘๒	๔๔.๑๐
๒	มากที่สุด	๔๗	๒๕.๓๐
๓	ปานกลาง	๓๙	๒๑.๐๐

จากตารางที่ ๓.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐

ประเด็นที่ ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๓.๕ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๗๘	๔๑.๙๐
๒	ปานกลาง	๕๘	๓๑.๒๐
๓	มากที่สุด	๓๑	๑๖.๗๐

จากตารางที่ ๓.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๓.๖ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	ปานกลาง	๖๙	๓๗.๑๐
๒	มาก	๖๗	๓๖.๐๐
๓	มากที่สุด	๒๙	๑๕.๖๐

จากตารางที่ ๓.๖ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐

ประเด็นที่ ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๓.๗ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๖๕	๓๔.๙๐
๒	ปานกลาง	๕๙	๓๑.๗๐
๓	น้อย	๓๑	๑๖.๗๐

จากตารางที่ ๓.๗ ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๐ และมีความพึงพอใจระดับน้อย จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐

ประเด็นที่ ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๓.๘ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	ปานกลาง	๘๙	๔๗.๘๐
๒	มาก	๕๐	๒๖.๙๐
๓	น้อย	๒๗	๑๔.๕๐

จากตารางที่ ๓.๘ ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๐ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐

ประเด็นที่ ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๓.๙ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	ปานกลาง	๗๖	๔๐.๙๐
๒	มาก	๕๕	๒๙.๖๐
๓	น้อย	๓๓	๑๗.๗๐

จากตารางที่ ๓.๙ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๐ และมีความพึงพอใจในระดับ น้อย จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ ๓.๑ การจัดอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่ จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๓.๑๐ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “การจัดอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๖๙	๓๗.๑๐
๒	ปานกลาง	๕๓	๒๘.๕๐
๓	มากที่สุด	๔๔	๒๓.๗๐

จากตารางที่ ๓.๑๐ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นการจัด
 อำนวยความสะดวกความสะดวกในสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน ๕๓ คน
 คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๐

ประเด็นที่ ๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๓.๑๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูล
 สารสนเทศ”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๗๖	๔๐.๙๐
๒	ปานกลาง	๕๗	๓๐.๖๐
๓	มากที่สุด	๔๑	๒๒.๐๐

จากตารางที่ ๓.๑๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นมี
 เครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมาก จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๕๗
 คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐

ประเด็นที่ ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๓.๑๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง
 ชัดเจน สะดวก เหมาะสม”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๘๖	๔๖.๒๐
๒	มากที่สุด	๔๗	๒๕.๓๐
๓	ปานกลาง	๔๒	๒๒.๖๐

จากตารางที่ ๓.๑๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นมีการจัด
 ผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึง
 พอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด
 จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ
 ๒๒.๖๐

ประเด็นที่ ๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย

ตารางที่ ๓.๑๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๙๑	๔๘.๙๐
๒	ปานกลาง	๔๖	๒๔.๗๐
๓	มากที่สุด	๔๒	๒๒.๖๐

จากตารางที่ ๓.๑๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐ และมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๐

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑๑	๕.๙๐
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๒๗	๑๔.๕๐
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๔๕	๒๔.๒๐
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๔๕	๒๔.๒๐
๕. ด้านบริการรับชำระภาษี	๓๓	๑๗.๗๐
๖. ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	๒๔	๑๒.๙๐
๗. อื่น ๆ	๑	๐.๕๐
รวม	๑๘๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้ปรับปรุงด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร และด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๔๕ คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ รองลงมา ด้านบริการชำระภาษี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐

ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนที่มารับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ปรับปรุงเรื่องการสื่อสารกับประชาชนให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้ข่าวสารทั่วถึง บางครั้งการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายกระจุกอยู่กลุ่มเดียว ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น