

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ประชากร

ประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งฝาย และประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ระยะเวลาดำเนินการประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินโครงการฯ คือ แบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ขอรับบริการ จำนวน ๒๕๐ 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	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ และข้อเสนอแนะ เสนอเป็นความเรียง เรียงตามลำดับความถี่ของข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในพื้นที่ตำบลทุ่งฝาย และประชาชนผู้มารับบริการ โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการ จำแนกตามเพศ และอายุ ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปากฎตั้ง ตารางที่ ๑.๑ - ๑.๒

ตารางที่ ๑.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๓๒	๔๗.๑๐
หญิง	๑๔๘	๕๒.๙๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐ และเพศชาย จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๐

ตารางที่ ๑.๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๑๗.๙๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๐	๓๕.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘๐	๒๘.๖๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๕๐	๑๗.๙๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๐ รองลงมาคืออายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ และมีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ตารางที่ ๒.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ เรื่องที่ขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	๔๕	๑๖.๑๐
๒. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๑	๓.๙๐
๓. การขออนุญาตก่อสร้าง	๑๒	๔.๓๐
๔. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓๕	๑๒.๕๐
๕. การชำระภาษีป้าย	๑๔	๕.๐๐
๖. การชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนจดทะเบียน มูลฝอย	๖๕	๒๓.๒๐
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๑	๑๑.๑๐
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓๒	๑๑.๔๐
๙. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	๑๒	๔.๓๐
๑๐. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร	๑๑	๓.๙๐
๑๑. การขอประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	๑๒	๔.๓๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก การชำระค่าธรรมเนียมจดทะเบียนจดทะเบียนมูลฝอย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ รองลงมาคือการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๐ และการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาพรวม ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ

ตารางที่ ๓.๑ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ความพึงพอใจการดำเนินโครงการฯ ภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๐๐
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	๘๕.๒๐
รวม	๔.๒๘	๘๕.๖๐

จากตารางที่ ๓.๑ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ ๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย

ตารางที่ ๓.๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๙๖	๗๐.๐๐
๒	มากที่สุด	๘๓	๒๙.๖๐
๓	ปานกลาง	๑	๐.๔๐

จากตารางที่ ๓.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และวางตัวเรียบร้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๐ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐

ประเด็นที่ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๓.๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๖๗	๕๙.๖๐
๒	มากที่สุด	๑๑๒	๔๐.๐๐
๓	ปานกลาง	๑	๐.๔๐

จากตารางที่ ๓.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐

ประเด็นที่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ ๓.๔ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๖๙	๖๐.๕๐
๒	มากที่สุด	๑๐๓	๓๖.๘๐
๓	ปานกลาง	๘	๒.๙๐

จากตารางที่ ๓.๔ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

ประเด็นที่ ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๓.๕ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๗๙	๖๓.๙๐
๒	มากที่สุด	๗๘	๒๗.๙๐
๓	ปานกลาง	๒๓	๘.๒๐

จากตารางที่ ๓.๕ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๓.๖ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๓๕	๔๘.๒๐
๒	มากที่สุด	๙๔	๓๓.๖๐
๓	ปานกลาง	๕๑	๑๘.๒๐

จากตารางที่ ๓.๖ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐

ประเด็นที่ ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๓.๗ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๖๙	๖๐.๔๐
๒	มากที่สุด	๙๘	๓๕.๐๐
๓	ปานกลาง	๑๓	๔.๖๐

จากตารางที่ ๓.๗ ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๐

ประเด็นที่ ๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๓.๘ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๗๘	๖๓.๖๐
๒	มากที่สุด	๙๙	๓๕.๔๐
๓	ปานกลาง	๓	๑.๑๐

จากตารางที่ ๓.๘ ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๖๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

ประเด็นที่ ๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๓.๙ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๖๘	๖๐.๐๐
๒	มากที่สุด	๑๐๔	๓๗.๑๐
๓	ปานกลาง	๘	๒.๙๐

จากตารางที่ ๓.๙ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ ๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่ จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๓.๑๐ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๔๗	๕๒.๕๐
๒	มากที่สุด	๘๘	๓๑.๔๐
๓	ปานกลาง	๔๕	๑๖.๑๐

จากตารางที่ ๓.๑๐ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นการจัดอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓๑.๔๐ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๐

ประเด็นที่ ๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๓.๑๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๑๔	๔๐.๗๐
๒	มากที่สุด	๑๐๑	๓๖.๑๐
๓	ปานกลาง	๖๕	๒๓.๒๐

จากตารางที่ ๓.๑๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐

ประเด็นที่ ๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

ตารางที่ ๓.๑๒ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๕๙	๕๖.๘๐
๒	มากที่สุด	๑๐๙	๓๘.๙๐
๓	ปานกลาง	๑๒	๔.๓๐

จากตารางที่ ๓.๑๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐

ประเด็นที่ ๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะดวกปลอดภัย

ตารางที่ ๓.๑๓ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ ในประเด็น “อาคารสถานที่มีความสะดวกปลอดภัย”

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าความถี่	ร้อยละ
๑	มาก	๑๔๖	๕๒.๑๐
๒	มากที่สุด	๑๒๕	๔๔.๖๐
๓	ปานกลาง	๙	๓.๒๐

จากตารางที่ ๓.๑๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นอาคาร สถานที่ที่มีความสะดวกปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๐ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐

ส่วนที่ ๔ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	-	-
๒. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	๒๐	๗.๑๐
๓. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๑	๓.๙๐
๔. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	๒	๐.๗๐
๕. ด้านบริการรับชำระภาษี	-	-
๖. ด้านบริการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	-	-
๗. อื่น ๆ	-	-
๘. ไม่มี	๒๔๗	๘๘.๒๐
รวม	๒๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการศึกษาความพึงพอใจ เรื่องที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้ปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ รองลงมาด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๐ และด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐