



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประกันความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)
2. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี
3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 382 รายพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.70 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 23.80 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.90 ส่วนใหญ่จบ มัธยมศึกษา ร้อยละ 31.20 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 30.40 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.20

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบัพัญญาในการให้บริการ ของ อบต. บางดี
 - ไม่มี
3. โพรตระบัพัญญาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บางดี
 - การบริการน้ำประปาและระบบน้ำประปาควรมีให้มีน้ำบริการอย่างเพียงพอ น้ำไหลสม่ำเสมอ และควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำให้สะอาดและมีคุณภาพที่ดี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ มีขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ มีแบบฟอร์มที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ควรพัฒนาด้านช่องทางในการให้บริการที่ควรมีความหลากหลายในการให้บริการ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีจะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางและเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือการให้บริการที่ทันสมัยกับยุคปัจจุบันและเพียงพอ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทางแบบ one stop service ที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้การบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแบบมืออาชีพ การพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีการจัดทำแผนพัฒนาการบริการอย่างชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และ

ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน อุปกรณ์ต่างๆ สามารถใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และทั้งนี้ อนาคต ยังคงต้องพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริการและให้บริการที่คุ้มค่าที่สามารถนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด คุ้มค่าประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด แต่งานด้านรายได้และภาษีต้องดำเนินการด้วยเชิงรุกการบริการที่ดี ด้านความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนให้เพิ่มขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้บริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้บริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน ส่งเสริมการพัฒนาการบริการแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ แสวงหาทางที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการปรับปรุงคุณภาพของสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานตลอดจนเจตคติของพนักงานแผนพัฒนาองค์กรด้วยเทคนิคต่าง ๆ ที่สนับสนุนการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	2
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี	5
ด้านการเมือง/การปกครอง	6
สภาพทางสังคม	11
การบริการขั้นพื้นฐาน	13
ระบบเศรษฐกิจ	16
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	17
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
วิธีการเก็บข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	32
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	33
ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	33
ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	37
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	42
ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	46
ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล	54
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	55
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	56
สรุปผล	56
ข้อเสนอแนะ	57
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	58

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	30
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	32
3	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	33
4	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	34
5	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	35
6	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	36
7	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	36
8	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	37
9	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	38
10	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	39
11	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี	40
12	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี	41
13	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	42
14	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	43
15	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	44
16	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	45
17	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	46
18	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุข	47
19	ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข	48
20	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข	49
21	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข	50
22	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านสาธารณสุข	50
23	ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา((การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง))	51
24	ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	52
25	ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53
26	ความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข	54
27	ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี	55

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี,

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 - 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปี 2565

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 12 หมู่บ้าน ในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 5 ด้าน คือ
 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จำนวน 8,290 คน
 - 2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,290 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 6.79 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

บทที่ 2

แผนพัฒนาท้องถิ่น

(พ.ศ.2566 - 2570)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอยายียด จังหวัดตรัง

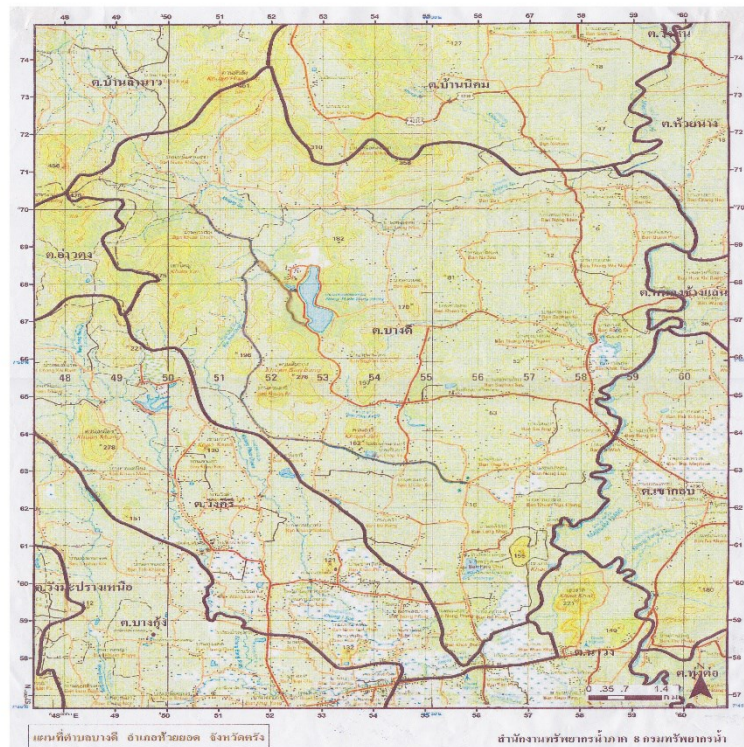
ส่วนที่ 1

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 150 หมู่ที่ 10 ตำบลบางดี อำเภอยายียด จังหวัดตรัง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอยายียด มีระยะทางจากอำเภอยายียดไปตามถนนเพชรเกษมถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 17 กิโลเมตร



อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี มีเนื้อที่ประมาณ 74.63 ตารางกิโลเมตร หรือ 46,644 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ห้วยนาง, อบต.บ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.นาวง, อบต.วังคีรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.หนองช้างแล่น, อบต.เขากอบ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.วังคีรี, อบต.บ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบางดีมีสภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง และภูเขา ทางด้านทิศตะวันตกและทิศตะวันออกเฉียงเหนือของตำบล ซึ่งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 11, 12, และบางส่วนของหมู่ที่ 6, 9, 10 และเป็นที่ยี่ราบลุ่มบริเวณแม่น้ำตรัง ในพื้นที่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, ๗ และหมู่ที่ 6 บางส่วน

3) ลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่ ตำบลบางดีได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจะเริ่มตกประมาณเดือนพฤษภาคม และจะมีฝนตกกระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนธันวาคม เป็นการเข้าสู่ฤดูฝน ตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ จะย่างเข้าสู่ฤดูร้อนไปจนถึงเดือนมิถุนายน

4) ลักษณะของดิน

ตำบลบางดีพื้นที่บางส่วนเป็นป่าดิบชื้นในบริเวณพื้นที่ภูเขาหรือพื้นที่ลาดชันเชิงซ้อน พื้นที่ดอนมีการใช้ประโยชน์ทางการเกษตรเพื่อปลูกไม้ผลผสม ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และไม้ยืนต้นผสม พื้นที่ลุ่มบางพื้นที่ มีแม่น้ำตรังไหลผ่าน มีการใช้ประโยชน์ทางการเกษตรเพื่อปลูกข้าว มีทรัพยากรดินที่มีศักยภาพสำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจ

(2) ด้านการเมือง/การปกครอง

1) การแบ่งเขตการปกครอง

แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน

หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง

หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร

หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง

หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด

หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี

หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประตู่

หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร

หมู่ที่ 5 บ้านโคกแตรก

หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ

หมู่ที่ 6 บ้านซา

หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้า

1) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน หากมีการเลือกตั้งท้องถิ่นในครั้งหน้า จะมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 12 หมู่บ้าน รวมเป็น 12 คน

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ด้านฝ่ายการเมืองประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 12 หมู่บ้าน รวมเป็น 12 คน ปัจจุบันมีผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน และผู้ที่ได้รับแต่งตั้ง จำนวน 3 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จำนวน 24 คน ลาออก 2 คน คงเหลือสมาชิกสภาจำนวน 22 คน รวมเป็นบุคลากรฝ่าย การเมือง จำนวน 26 คน ดังต่อไปนี้

1.นายระพี อินทวิเศษ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
2.นางสาวจิราวัลย์ ชูเมือง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
3.นายไวพจน์ จงเจริญ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
4.นายนิกร แก้วเจือ	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
5.นายสำพรรณ หนูแข่ง	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
6.นายสำราญ พานิชย์	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
7.นายสำราญ พานิชย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 1
8.นายวิรัตน์ เกลาเกลี้ยง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 2
9.นายนวนันต์ มณีศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 3
10.นายสมศักดิ์ เกตุแก้ว	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 4
11.นางปภาวรินทร์ ส่งเสริม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 5
12.นายศักดิ์ณรงค์ กลับขัน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 6
13.นายสำพรรณ หนูแข่ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 7
14.นายสุธรรม แสนสุข	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 8
15.นายภาณุวิชญ์ รองพล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 9
16.นายวุฒิชัย สายทองแท้	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 10
17.นายวัฒนา ชูเมือง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 11
18.นายปราโมช สายโน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 12
19. นายภาณุวิชญ์ รองพล	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

(3) ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปี 2564

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน	187	293	284	577	นายธรรมนุญ เนียมสม (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร	268	362	367	729	นายบุญมี บุญรอด (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด	140	194	179	373	นายปฐมพงษ์ พรหมประเสริฐ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 4 บ้านป่อประดู่	161	243	235	478	นายศุภชัย สุทธิรักษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	252	367	406	773	นายสุรกุล มณีนพรัตน์ (กำนันตำบลบางดี)
หมู่ที่ 6 บ้านซา	179	247	299	546	นายเฉลิม ฮ่างเด็ก (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	334	553	571	1,124	นายพยงค์ หนูหวาน (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 8 บ้านป่อหรั่ง	145	208	212	420	นายสมนึก ยิ่งยง
หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	319	526	487	1,013	นายวิรัช บัวทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	340	564	542	1,106	นายนิพัฒน์ ชีวักง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	181	307	332	639	นายพีระพงษ์ ชูเมือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้า	157	247	265	512	นายทวี คดีพิศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
รวม	2,663	4,111	4,179	8,290	

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอห้วยยอด ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

- ประชากรทั้งหมด จำนวน 8290 คน
 ชาย จำนวน 4,111 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 ของประชากรทั้งหมด
 หญิง จำนวน 4,179 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 ของประชากรทั้งหมด

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน	185	298	292	590	นายธรรมบุญ เนียมสม (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร	266	364	363	727	นายบุญมี บุญรอด (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด	139	201	185	386	นายปฐมพงษ์ พรหมประเสริฐ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประดู่	164	244	239	483	นายศุภชัย สุทธิรักษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแตกรก	249	364	399	763	นายสุรกุล มณีนพรัตน์ (กำนันตำบลบางดี)
หมู่ที่ 6 บ้านซา	178	250	291	541	นายเฉลิม ฮ่างเต็ก (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	332	543	568	1,111	นายพงศ์ หนูหวาน (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง	145	205	218	423	นายสนธิ คงนคร (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	317	496	491	987	นายวิรัช บัวทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)

หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	337	554	545	1,099	นายนิพัทธ์ ชิวกั้ง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	180	311	327	638	นายพีระพงษ์ ชูเมือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้า	157	252	270	522	นายทวี คดีพิศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
รวม	2,649	4,082	4,188	8,270	

ประชากรตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปี 2563

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอห้วยยอด วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563

ประชากรทั้งหมด จำนวน 8,270 คน

ชาย จำนวน 4,082 คน คิดเป็นร้อยละ 49.36 ของประชากรทั้งหมด

หญิง จำนวน 4,188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.64 ของประชากรทั้งหมด

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรรายอายุ แยกตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน มีสัญชาติไทย
ตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
0-5	299	243	542
6-10	283	283	566
11-15	324	320	644
16-20	292	258	550
21-30	627	668	1,295
31-40	674	626	1,300
41-50	587	615	1,202
51-60	520	556	1,076
61-70	305	351	656
71-80	138	147	285
81-90	53	94	147
91-100	3	14	17
มากกว่า 100	1	0	1
รวม	4,106	4,175	8,281

(4) สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนวัดบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน จำนวนนักเรียน 267 คน
- 2) โรงเรียนบ้านทุ่งยางงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งยางงาม จำนวนนักเรียน 118 คน
- 3) โรงเรียนบ้านซา ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านซา จำนวนนักเรียน 139 คน
- 4) โรงเรียนบ้านควนอารี ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี จำนวนนักเรียน 108 คน

- โรงเรียนก่อนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี ที่ได้รับการถ่ายโอน คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร จำนวนนักเรียน 163 คน

- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ กศน.ตำบลบางดี
ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร

- โรงเรียนมัธยมศึกษา (สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ) จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบางดีวิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร

2) การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งยางงาม รับผิดชอบพื้นที่ 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1,2,5,6,10,11,12

2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพรุจูด ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด รับผิดชอบพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3,4,7,8,9

3) อาชญากรรม

มีหน่วยงานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- | | |
|---|-------------------|
| - ป้อมตำรวจประจำตำบล | จำนวน 1 แห่ง |
| - ศูนย์ อปพร. | จำนวน 1 แห่ง |
| - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน | จำนวน 84 คน |
| - ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน | จำนวน 12 หมู่บ้าน |
| - หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินตำบลบางดี | จำนวน 1 ศูนย์ |

4) ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ตำบลบางดีมีการแพร่ระบาดบ้างเล็กน้อยเนื่องจากในพื้นที่ตำบลบางดีมีป้อมตำรวจชุมชน และมีตำรวจอยู่ประจำป้อมตำรวจและมีการตรวจตรา ทำให้ผู้ที่จะกระทำผิดยังมีความเกรงกลัว อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบางดีได้ให้ความสำคัญในการป้องกันและรณรงค์เรื่องปัญหายาเสพติดและสนองนโยบายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การสังคมสงเคราะห์

มีมวลชนจัดตั้ง เพื่อดำเนินกิจกรรมการสังคมสงเคราะห์ ในพื้นที่ตำบลบางดี

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 20 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน	จำนวน 150 คน
- คณะกรรมการพัฒนาสตรีตำบล	จำนวน 1 คณะ
- คณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน	จำนวน 12 หมู่บ้าน
- ศูนย์กีฬาตำบล	จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาครอบครัว	จำนวน 1 ศูนย์
- ศูนย์ยุติธรรมไกล่เกลี่ยตำบลบางดี	จำนวน 1 ศูนย์
- ชมรมผู้สูงอายุ	จำนวน 1 ชมรม

(5) ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

◆ ถนนลาดยาง จำนวน 21 สาย

- (1) ถนนแพรก - บางชัน
- (2) ถนนบางดี - ต้นโพธิ์
- (3) ถนนบางดี - ทะเลสองห้อง
- (4) ถนนยางงาม - วังคีรี (ตอนที่ 1)
- (5) ถนนตลาดฉุ่น - บ้านซา
- (6) ถนนบ้านซา - ห้วยนาง
- (7) ถนนสายวังขี้ไถ - เขากอบ
- (8) ถนนสายหนองปราง - วังคีรี
- (9) ถนนสายบ้านหนองเหิน
- (10) ถนนสายทับยา (สี่แยกหน้าบ้านกำนันระพี) - ควนอารี
- (11) ถนนสายนาโหนด - ควนสัก
- (12) ถนนสายวัดเหียง - หนองเหิน
- (13) ถนนสายบ้านหนองเหิน - ควนตอ
- (14) ถนนสายบ้านซา - ทะเลสองห้อง
- (15) ถนนสายยางงาม - วังคีรี (ตอนที่ 2)
- (16) ถนนสายสามแยกบ้านนางซ้อง
- (17) ถนนสายทะเลสองห้อง - ควนชัน (ตอนที่ 1)
- (18) ถนนลาดยางสายบ้านนางอุไร-เขาหน้าคลอง

(19) ถนนสายสวนตอ-เขาช้าง-หนองเหมี้า

(20) ถนนสายควนตอ-เขาช้าง-หนองเหมี้า ม.11

◆ ถนนคอนกรีต จำนวน 65 สาย

(1) สายพรุจูด ม.3

(2) สายบ่อหรั้ง ม.8

(3) สายนาควน ม.7

(4) สายสำนเอน ม.5

(5) ถนนคอนกรีตโรงเรียนวัดบางดี ม.1

(6) ถนนคอนกรีตโรงเรียนบ้านทุ่งยางงาม ม.5

(7) ถนนคอนกรีตโรงเรียนบ้านซา ม.6

(8) ถนนคอนกรีตโรงเรียนควนอารี ม.9

(9) ถนนคอนกรีตศูนย์พัฒนาเด็ก ม.2

(10) สายบ้านนาควน – พรุจูด ม.3

(11) สายหนองแค (ตอน 1) ม.4

(12) สายบ้านทุ่งกลางนา ม.5

(13) สายหนองแค (ตอน 2) ม.4

(14) สายบ้านทุ่งกลางนา – เต้อยพร ม.2-ม.5

(15) สายทุ่งพิกุล ม.6

(16) สายบ้านพรุกง ม.7

(17) สายกองทุนสวนยางบ้านบางดี ม.5

(18) สายหนองพน ม.4

(19) สายบ้านกล้วย ม.1

(20) สายสามแยกศูนย์สาธิต – ทุ่งกลางนา ม.5

(21) สายบ้านประวิทย์ ดีเภา – บ้านนายชม แบนเสมอ ม.7

(22) สายไสนบ – ด่านเหรียญ ม.1

(23) สายคลองยา – บางลีลา ม.3

(24) สายห้วยมุด ม. 8

(25) สายคลองแห – บ้านกล้วย ม.1

(26) สายสะพานยาง – บ้านซา เชื่อมต่อ ม.1 ต.บ้านนิคม อ.บางขัน จ.นครศรีฯ ม.6

(27) สายสามแยกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี-ศูนย์สาธิต ม.2

(28) สายรอบสระน้ำพรุจูด ม.3

- (29) สายบ้านกล้วยจากบ้านนายชอบ ช่วยชาติ-ม.1
- (30) สายสามแยกทะเลสองห้อง-บ้านนายจันทน์ สุขสนาน ม.9
- (31) สายบ้านนายปั้น-ควนสัก ม.11
- (32) สายบ้านนางวัลลภ เพชรพรรณ-บ้านนางหยวน อ่อนชื่นจิตร ม.3
- (33) สาย ม.1-แยกทุ่งเจริญ ม.1
- (34) สายรอบแหล่งโบราณสถานภูเขาสาย ม.3
- (35) สายบ้านพรจูด-บางลีลา ม.3
- (36) สาย ม.3 ม.4
- (37) สายบ้านนายเจริญ จินตานิล-บ้านนายลบ สุขสนาน ม.2
- (38) สายบ้านกลางนาเชื่อมต่อม.5-ม.2
- (39) สายพรุนายพรหม ม.9-ม. 1 ต.วังคีรี ม.8
- (40) สายบ้านนายบุญเลิศ ดำนาคแก้ว-บ้านนายพรชัย บุญถาวร ม.10
- (41) สายบ้านนายบุญเลิศ ดำนาคแก้ว-คลองซา ม.10
- (44) สายบ้านนายดำรง หมื่นละม้าย-บ้านนายเสงี่ยม หมื่นละม้าย ม.11
- (45) สายสามแยกศูนย์ชาติ-แม่น้ำตรัง ตอน 1 ม.2
- (46) สายบ้านนายคำแหง ม.12
- (47) สายบ้านท้ายนาซาง-บ้านนายไว รักษาศรี ม.5
- (48) สาย ม.๙ บ้านควนอารี-บ้านห้วยมุด (ตอน 2) ม.9
- (49) สายบ้านกลางนา ม.4
- (50) สายบ้านนางพิน รัตนแก้ว-บ้านนางอบ จงเจริญ ม.10
- (51) สายพรุนายพรหม-ม.1 ต.วังคีรี ม.8
- (52) สายบ้านนายเปี่ยม-บ้านนายอนุศาสตร์ เจ้ยทองศรี ม.9
- (53) สายหน้าควนตอ
- (54) สายบ้านกลางนา (ตอน 2)
- (55) สายบ้านนายประภาส พัสสี
- (56) สายวังหี
- (57) สายบ้านนายสวาท พรหมขวัญ (ชอยร่วมใจพัฒนา)
- (58) สายหมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเจริญ
- (59) สายบ้านนายเปี่ยม-บ้านนายอนุศาสตร์
- (60) สายบ้านนายคลุ้ม เฟ็งช่วย-บ้านนางเหลื่อม ทองอ่อน
- (61) สายบ้านนายคำแหง-หมู่ที่ 12 (ตอน 2)

(62) สายสี่แยกนาโหนด-บ้านนายประทีป จงเจริญ

(63) สายหมู่ที่ 1 – แยกทุ่งเจริญ (ตอน 3)

(64) สายบ้านกลางนา (ตอน 3)

(65) สายบ้านนาโหนด – บ้านนายเจริญ พรหมแก้ว ม.2

◆ ถนนลูกรัง จำนวน 6 สาย

2) การไฟฟ้า

◆ มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน ประชากรมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

3) การประปา

◆ ใช้ระบบประปาภูมิภาค ในพื้นที่ หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8

ระบบประปาบาดาล น้ำประปาจากน้ำผิวดินและแหล่งน้ำ

ในความดูแลและรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

4) โทรศัพท์

◆ ปัจจุบันทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

◆ โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่

ไปรษณีย์ตำบลนาง ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 59 หมู่ที่ 9 ถนน เพชรเกษม ตำบลนาง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ระยะทางห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี 7.5 กิโลเมตร

(6) ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมัน และสวนผลไม้ เช่น ทุเรียน มังคุด เงาะ และพืชผลการเกษตรอื่นๆ

ทุเรียน มังคุด เงาะ และพืชผลการเกษตรอื่นๆ

2) การประมง การประมงพื้นบ้านในครัวเรือน ตามแหล่งน้ำธรรมชาติในพื้นที่ เช่น การทอดแห ไซตักปลา กัดตักปลา เป็นต้น

3) การปศุสัตว์ การเลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา ส่วนมากเป็นการเลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือน

4) การบริการ มีร้านบริการทำผมและเสริมสวย มีปั้มน้ำมันขนาดเล็ก มีร้านอาหาร และตลาด หลายแห่งในพื้นที่ตำบลบางดี

5) การท่องเที่ยว

- ทะเลสองห้อง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร
- ค่ายลูกเสือไทยเฉลิมพระเกียรติ ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร
- โบราณสถานภูเขาสาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด
- สระน้ำพรุจูด ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด

6) อุตสาหกรรม ตำบลบางดี ไม่มีโรงงานหรืออุตสาหกรรมในพื้นที่

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มสตรีตำบลบางดี
- กลุ่มปลูกข้าวไร่ หมู่ที่ 3 ตำบลบางดี
- กลุ่มเครื่องแกง ตำบลบางดี
- กลุ่มไม้กวาดจากดอกหญ้า

8) แรงงาน ส่วนมากเป็นแรงงานในพื้นที่หรือคนในท้องถิ่น ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวน ปลูกพืชในครัวเรือนหรือรับจ้างภายในพื้นที่ตำบลบางดี

(7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ มีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

- วัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1) วัดบางดี | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านป่าห้วน |
| 2) วัดเหียงท่าไทร | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเด็ยพร |
| 3) สำนักสงฆ์บ้านซา | ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านซา |
| 4) สำนักสงฆ์บ้านควนอารี | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี |
| 5) ที่พัคสงฆ์ภูเขาสาย | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด |

- ศาลเจ้า จำนวน 11 แห่ง

2) ประเพณีและงานประจำปี

- งานประเพณีสงกรานต์ ตรงกับ วันที่ 13-15 เมษายน ของทุกปี
- ประเพณีสารทเดือนสิบ ตรงกับ วันแรม 1 ค่ำถึงวันแรม 15 ค่ำ เดือนสิบ ตามปฏิทินจันทรคติไทยของทุกปี
- วันลอยกระทง ตรงกับ วันขึ้น 15 ค่ำ เดือนสิบสอง ตามปฏิทินจันทรคติไทยของทุกปี

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- มโนราห์ สมณิกน้อยโบราณศิลป์
- ภาษาท้องถิ่น ภาษาไทยถิ่นใต้

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ไม้กวาดดอกหญ้า มีการใช้วัสดุในพื้นที่
- เครื่องแกงตำบอบางดี

(8) ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

◆ ทะเลสองห้อง	1 แห่ง	◆ แม่น้ำตรัง	1 แห่ง
◆ พรุจูด	1 แห่ง	◆ คลองซา	1 แห่ง
◆ คลองบางกุ้ง	1 แห่ง		

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

◆ สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า	1 แห่ง
◆ คลองส่งน้ำ	3 แห่ง
◆ ฝาย (ห้วยหยี,ห้วยนุ้ย,ห้วยเรียน,คลองแห)	4 แห่ง
◆ ประปาหมู่บ้าน	39 แห่ง
◆ โครงการแก้มลิงบานสะพานไทร ม.๑๐	1 แห่ง
◆ บ่อน้ำตื้น	776 แห่ง
◆ บ่อบาดาล,บ่อดอก,บ่อเจาะ	32 แห่ง

2) ป่าไม้

มีป่าไม้ที่อยู่ในสภาพธรรมชาติ เป็นลักษณะป่าไม้ ภูเขา เนินเขาสลับพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ ป่าทะเลสองห้อง พื้นที่เขารังสาด-ทะเลสองห้อง-พะยอมนอก หมู่ที่ 10 ตำบลบางดี มีบางพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ตามบัญชีรายชื่อป่าคุ้มครองที่ประกอบตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองและสงวนป่า พ.ศ.2481 ในท้องที่จังหวัดตรัง

3) ภูเขา

พื้นที่เป็นที่ราบสูงสลับกับพื้นที่ราบลุ่ม แม่น้ำตรัง

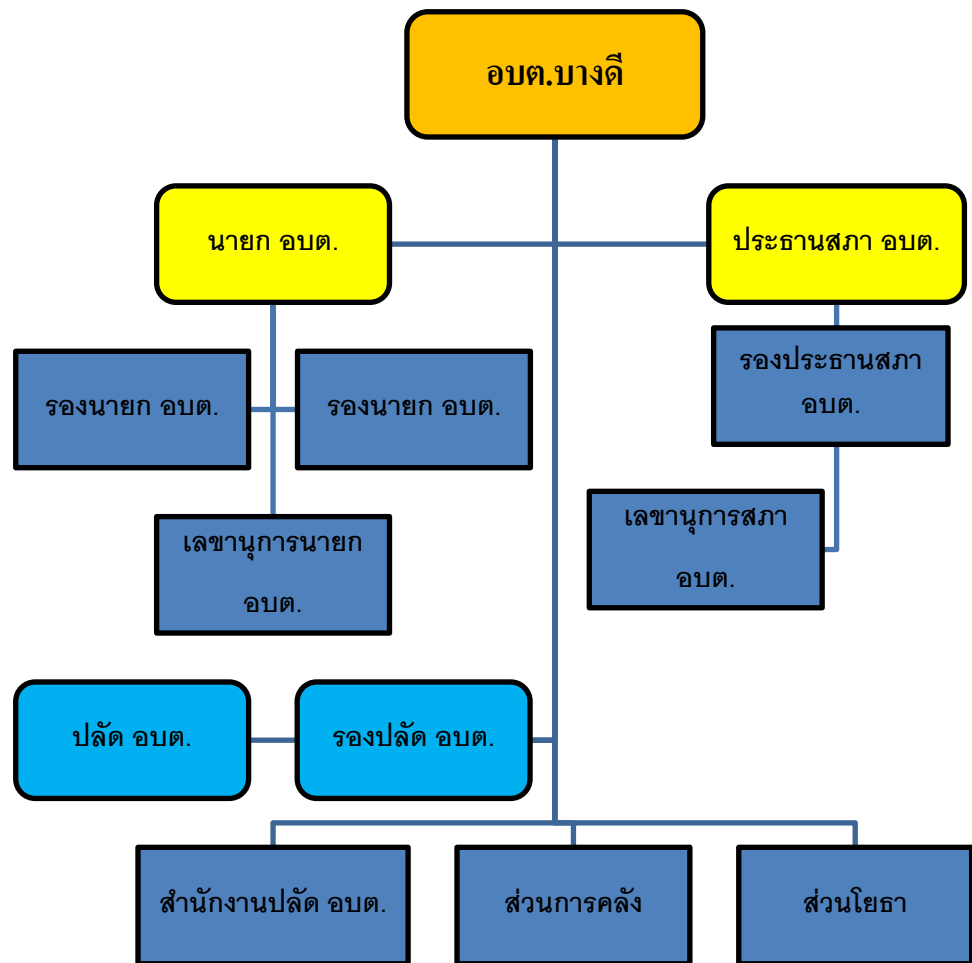
4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทะเลสาบสองห้อง ตั้งอยู่หมู่ที่10 บ้านสะพานไทร ตำบลบางดี ซึ่งเป็นแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่คล้ายทะเลสาบมีเนินเขาล้อมรอบและมีน้ำขังตลอดปีเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่มีความสวยงามแบ่งพื้นที่ออกเป็นสองห้องจึงเป็นที่มาของชื่อเรียกทะเลสาบสองห้องเหมาะแก่การพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในอนาคต

(9) อื่นๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

ศักยภาพขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางดี

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี



1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

2. ฝ่ายนโยบายและแผน

3. ฝ่ายบริหารงานบุคคล

4. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน

5. ฝ่ายนิติการและพาณิชย์

6. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

7. ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว

8. ฝ่ายศึกษา ศาสนา และประเพณี

วัฒนธรรม

9. ฝ่ายกิจการสภา

10. ฝ่ายสาธารณสุข

1. ฝ่ายการเงินและบัญชี

2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

3. ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

4. ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

ฝ่ายก่อสร้าง

ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร

ฝ่ายสาธารณูปโภค

ฝ่ายผังเมือง

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีและหน้าที่ความรับผิดชอบ

(1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบงาน

1.1 ฝ่ายบริหารงานบุคคล

- งานการเจ้าหน้าที่
- งานสวัสดิการข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง

1.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- งานธุรการ สารบรรณ จัดทำคำสั่ง ประกาศ
- งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล
- งานจัดทำฎีกา
- งานอื่นที่ไม่มีส่วนราชการได้รับผิดชอบ
- งานตรวจสอบภายใน
- งานประชาสัมพันธ์

1.3 ฝ่ายงานนโยบายและแผน

- งานนโยบายและแผน
- งานบันทึกข้อมูล
- งานวิชาการ
- งานงบประมาณ

1.4 ฝ่ายงานนิติการและการพาณิชย์

- งานด้านนิติกร
- งานข้อบัญญัติและระเบียบ
- งานทะเบียนพาณิชย์
- งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานการให้เช่าและทรัพย์สิน

1.5 ฝ่ายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานอำนวยการ
- งานป้องกันการฟื้นฟู

1.6 ฝ่ายพัฒนาชุมชน

- งานส่งเสริมอาชีพ
- งานสวัสดิการผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส
- งานเด็กแรกเกิด

1.7 ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว

- งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานวางแผนการท่องเที่ยว
- งานพัฒนาการท่องเที่ยว

1.8 ฝ่ายกิจการสภา

- งานการประชุม
- งานกฎหมาย
- งานสารบรรณ

1.9 ฝ่ายการศึกษา ศาสนา และประเพณีวัฒนธรรม

- งานข้อมูลการศึกษา
- งานหลักสูตรการศึกษา
- งานอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) - งานทุนการศึกษา
- งานส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา
- งานส่งเสริมศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

1.10 ฝ่ายสาธารณสุข

- งานส่งเสริมสุขภาพ
- งานสุขศึกษา
- งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(2) กองคลัง รับผิดชอบงาน

2.1 ฝ่ายงานการเงินและบัญชี

- งานการเงินและบัญชี
- งานรับและเบิกจ่ายเงิน
- งานจัดทำฎีกา
- งานการเก็บรักษาเงิน
- งานทะเบียนคุมบัญชีและเบิกจ่ายเงิน
- งานการเงินและงบทดลอง
- งานแสดงฐานะทางการเงิน

2.2 ฝ่ายบริหารทั่วไป

- งานสารบรรณ

2.3 ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้

- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และหนี้สิน

2.4 ฝ่ายงานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์

(3) กองช่าง รับผิดชอบงาน

3.1 ฝ่ายก่อสร้าง

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน สะพาน เขื่อน
- งานข้อมูลก่อสร้าง

3.2 ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร

- งานประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานออกแบบและบริการข้อมูล
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
- งานวิศวกรรม
- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์

3.3 งานประสานสาธารณูปโภค

- งานระบายน้ำ
- ไฟฟ้าสาธารณะ
- ประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา - จัดตกแต่งสถานที่

3.4 งานผังเมือง

- วางระบบผังเมือง
- งานบริหารจัดการผังเมือง



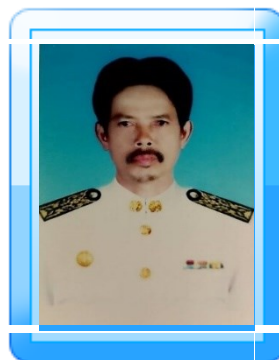
นายระพี อินทร์วิเศษ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
นายก 089-590 9027



นางสาวจิวรัลย์ ชูเมือง
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
เบอร์ติดต่อ 085-6766161



นายไวพจน์ จงเจริญ
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
เบอร์ติดต่อ 099-4241639



นายนิกร แก้วเจือ
เลขานายก องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
เบอร์ติดต่อ 081-0839893



นายลำพรณ์ หนูเซ่ง
ประธานสภา อบต.บางดี



นายสำราญ พานิชย์
รองประธานสภา อบต.บางดี



นายภาณุวิชญ์ รองพล
เลขานุการสภา อบต.บางดี



นายสำราญ พานิชย์
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1



นายวิรัตน์ เกลาเกลี้ยง
สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 2



นายเนวินต์ มณีศรี
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3



นายสมศักดิ์ เกตแก้ว
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4



นางปภาวรินทร์ ส่งเสริม
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5



นายศักดิ์ณรงค์ กลัษขัน
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 6



นายสำพรรณ หนูแข็ง
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 7



นายสุธรรม แสนสุข
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 8



นายภาณุวิชญ์ รongพล
สมาชิกสภา อบต.หมู่ที่ 9



นายวุฒิชัย สายทองแท้
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 10



นายวัฒนา ชูเมือง
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 11



นายปราโมทย์ สายโน
สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 12

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด ที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 6 ข้อ
ตอนที่ 2	แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ตอนที่ 3	แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น	
	1. ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	จำนวน 5 ข้อ
	2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 5 ข้อ
	3. ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	จำนวน 5 ข้อ
	4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 4	แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น	
	1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
	2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
	3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน 4 ข้อ
	4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ตอนที่ 5	แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ	จำนวน 2 ข้อ
ตอนที่ 6	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

พึงพอใจ	มีค่าเท่ากับ	5
ค่อนข้างพึงพอใจ	มีค่าเท่ากับ	4
เฉยๆ	มีค่าเท่ากับ	3
ไม่ค่อยพึงพอใจ	มีค่าเท่ากับ	2
ไม่พึงพอใจ	มีค่าเท่ากับ	1

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านป่าห้วย	577	27
2	บ้านเดือยพร	729	34
3	บ้านพรูจูด	373	17
4	บ้านบ่อประคู้	478	22
5	บ้านโคกแทรก	773	36
6	บ้านซา	546	25
7	บ้านควนงาช้าง	1,124	52
8	บ้านบ่อหรั่ง	420	19
9	บ้านควนอารี	1,013	47
10	บ้านสะพานไทร	1,106	51
11	บ้านควนตอ	639	29
12	บ้านหนองหม้าว	512	23
รวม		8,290	382

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน **8,290** คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

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

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 - 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.70 เพศชาย ร้อยละ 45.30 มีอายุ ระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 23.80 รองลงมา 56-65 ปี, 46-55 ปี, 26-35 ปี, 66-75 ปี, 15-25 ปี และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 22.50, 21.70, 12.60, 9.70, 6.50 และ 3.10 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.90 รองลงมาเป็นโสด และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 29.10 และ 17.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบ มัธยมศึกษา ร้อยละ 31.20 รองลงมา อนุปริญญา, ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.10, 25.70, 12.30 และ 1.80 ตามลำดับ ประกอบอาชีพ เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 30.40 รองลงมา ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, นักเรียน/นักศึกษา,ว่างงาน และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.60, 13.60, 11.30, 7.90, 6.00, 5.80, 4.50 และ 2.10 ตามลำดับ มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.20 รองลงมา 10,001-15,000 บาท, ต่ำกว่า 5,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 34.60, 13.10, 9.20 และ 6.00 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	45.30
หญิง	209	54.70
รวม	382	100
2. อายุ		
15-25 ปี	25	6.50
26-35 ปี	48	12.60
36-45 ปี	91	23.80
46-55 ปี	83	21.70
56-65 ปี	86	22.50
66-75 ปี	37	9.70
มากกว่า 75 ปี	12	3.10
รวม	382	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร
(ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	111	29.10
สมรส	206	53.90
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	85	17.00
รวม	382	100
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	98	25.70
มัธยมศึกษา	119	31.20
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	111	29.10
ปริญญาตรี	47	12.30
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	382	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.10
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	43	11.30
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	23	6.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	71	18.60
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.80
รับจ้างทั่วไป	52	13.60
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	30	7.90
เกษตรกร/ประมง	116	30.40
ว่างงาน	17	4.50
รวม	382	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	50	13.10
5,001-10,000 บาท	142	37.20
10,001-15,000 บาท	132	34.60
15,001-20,000 บาท	35	9.20
สูงกว่า 20,000 บาท	23	6.00
รวม	382	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 87.50 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 12.00 และ 0.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการ ที่ อบต. ร้อยละ 49.00 รองลงมา ที่บ้านหรือสถานที่ที่ อบต. ได้กำหนด และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 39.20 และ 11.80 ตามลำดับ งานที่มารับบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 74.30 รองลงมา ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 25.70, 22.00 และ 13.60 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	334	87.50
4-6 ครั้ง	46	12.00
7 ครั้งขึ้นไป	2	0.50
รวม	382	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	187	49.00
ที่บ้าน	150	39.20
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	45	11.80
รวม	382	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	84	22.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	52	13.60
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	98	25.70
ด้านสาธารณสุข	284	74.30

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 10 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 และมีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.82	.042	96.40	มากที่สุด	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.75	.048	95.00	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.65	.052	93.00	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.76	.047	95.20	มากที่สุด	10
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.69	.051	93.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.73	.054	94.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 91.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.56	.057	91.20	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.73	.049	94.60	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.69	.051	93.80	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.67	.059	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.66	.036	93.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9 และความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	.038	91.20	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.65	.052	93.00	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.67	.052	93.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	.052	93.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.58	.057	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.037	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 และมีการจัดผัง การให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.73	.049	94.60	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.65	.069	93.00	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.61	.068	92.20	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.77	.046	95.40	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.70	.042	94.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.75	.050	95.00	มากที่สุด	10
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.67	.057	93.40	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.70	.050	94.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.042	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการรวม ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.62	.110	92.40	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.71	.108	94.20	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.69	.108	93.80	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.65	.109	93.00	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.67	.109	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.099	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.69	.070	93.80	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.73	.062	94.60	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.75	.061	95.00	มากที่สุด	10
4. ความพอใจของช่องทางในการให้บริการ	4.65	.086	93.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.045	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.52 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.40 ระดับคะแนน 9 และความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 87.00 ระดับคะแนน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	.106	87.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.69	.065	93.80	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	.066	93.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	.067	93.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.52	.089	90.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.58	.051	91.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 และมีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.71	.074	94.20	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.67	.081	93.40	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.54	.097	90.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.63	.067	92.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.055	92.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 10 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	.069	95.80	มากที่สุด	10
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์	4.62	.083	92.40	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.75	.061	95.00	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.71	.052	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และมีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.70	.046	94.00	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.68	.047	93.60	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.68	.047	93.60	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.81	.040	96.20	มากที่สุด	10
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.79	.042	95.80	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.73	.031	94.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทางค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 ความพอใจเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.76	.048	95.20	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.71	.046	94.20	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.64	.049	92.80	มากที่สุด	9
4. ความพอใจเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.66	.032	93.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.052	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 และความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	.074	90.00	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.69	.047	93.80	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	.048	93.20	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	.044	94.80	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.60	.059	92.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.034	92.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 และมีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.74	.049	94.80	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.64	.058	92.80	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.59	.061	91.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.72	.045	94.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.035	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.80 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.80	.048	96.00	มากที่สุด	10
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.60	.059	92.00	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.74	.044	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.035	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ และมีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น และมีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และมีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและ วิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้ แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง	4.69	.032	93.80	มากที่สุด	9
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรค ระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนใน รูปแบบต่าง ๆ	4.74	.030	94.80	มากที่สุด	9
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิด ขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การ จัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับ ประชาชน เป็นต้น	4.73	.031	94.60	มากที่สุด	9
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.73	.031	94.60	มากที่สุด	9
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการ ช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้อง กับสุขภาพของประชาชน	4.74	.030	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.73	.022	94.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 และความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.67	.031	93.40	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.68	.028	93.60	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.68	.031	93.60	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.71	.052	94.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.033	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 3.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความตั้งใจในการให้บริการ และการนำไปปฏิบัติ และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9 และคุณภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	.038	90.80	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.63	.029	92.60	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	.029	92.60	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.027	93.80	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	4.59	.035	91.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.020	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และมีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	4.76	.027	95.20	มากที่สุด	10
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.70	.033	94.00	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.64	.037	92.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.74	.026	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.71	.022	94.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.75	.030	95.00	มากที่สุด	10
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนวณประโยชน์	4.63	.033	92.60	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.74	.026	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.70	.022	94.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.73	.054	94.60	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.66	.036	93.20	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.037	92.20	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.042	94.00	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.71	.042	94.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.056	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ และความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.67	.099	93.40	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ	4.71	.045	94.20	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.051	91.60	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.055	92.80	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.71	.052	94.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.085	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.73	.031	94.60	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.71	.052	94.20	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	.034	92.80	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	.035	93.60	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.71	.035	94.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.69	.086	93.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.20 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.73	.022	94.60	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.71	.033	94.20	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.020	92.20	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.022	94.20	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.70	.022	94.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.075	93.60	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.68	.056	93.60	มากที่สุด	9
2. งานด้านรายได้และภาษี	4.68	.085	93.60	มากที่สุด	9
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	.086	93.80	มากที่สุด	9
4. งานด้านสาธารณสุข	4.68	.075	93.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.075	93.60	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบuproblemในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
 - ไม่มี
3. โพรตระบuproblemข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บางดี
 - การบริการน้ำประปาและระบบน้ำประปาควรให้มีน้ำบริการอย่างเพียงพอ น้ำไหลสม่ำเสมอ และควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำให้สะอาดและมีคุณภาพที่ดี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางดี ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.70 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 23.80 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.90 ส่วนใหญ่จบ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 31.20 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 30.40 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.20

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 87.50 ส่วนใหญ่มารับบริการ ที่ อบต. ร้อยละ 49.00 รองลงมา ที่บ้านหรือสถานที่ที่ อบต. ได้กำหนด และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 39.20 และ 11.80 ตามลำดับ งานที่มารับบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 74.30 รองลงมา ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) และ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 25.70, 22.00 และ 13.60 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านรายได้ และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.68 ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
 - ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. บางดี
 - การบริการน้ำประปาและระบบน้ำประปาควรให้มีน้ำบริการอย่างเพียงพอ น้ำไหลสม่ำเสมอ และควรปรับปรุงคุณภาพของน้ำให้สะอาดและมีคุณภาพที่ดี

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|--------------------------------------|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง | | |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> 15-25 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 26-35 ปี | 3. <input type="checkbox"/> 36-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 46-55 ปี |
| | 5. <input type="checkbox"/> 56-65 ปี | 6. <input type="checkbox"/> 66-75 ปี | 7. <input type="checkbox"/> มากกว่า 75 ปี | |
| 3. สถานภาพสมรส | 1. <input type="checkbox"/> โสด | 2. <input type="checkbox"/> สมรส | 3. <input type="checkbox"/> ม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | |
| 4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด | 1. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน | | 2. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | |
| | 3. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | | 4. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | |
| | 5. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | | | |
| 5. อาชีพประจำ | 1. <input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ | |
| | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน / นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร / ประมง | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน | |
| | 10. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | | | |
| 6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | | 2. <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท | |
| | 3. <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท | | 4. <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท | |
| | 5. <input type="checkbox"/> สูงกว่า 20,000 บาท | | | |

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

- ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา ท่านมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด

1 <input type="checkbox"/> 1-3 ครั้ง	2 <input type="checkbox"/> 4-6 ครั้ง	3 <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
--------------------------------------	--------------------------------------	--
- สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล

1 <input type="checkbox"/> ที่ อบต.	2 <input type="checkbox"/> ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด	3 <input type="checkbox"/> อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
-------------------------------------	--	---
- ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

1. <input type="checkbox"/> ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
2. <input type="checkbox"/> ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
3. <input type="checkbox"/> ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
4. <input type="checkbox"/> ด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
3.4 ด้านสาธารณสุข					
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น					
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี คือ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี คือ

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ