

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข และงานด้านนโยบายและแผน พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	150	65	43.33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	43	43.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	18	45.00
งานด้านสาธารณสุข	60	28	46.66
งานด้านนโยบายและแผน	50	21	42.00
รวม	400	175	43.75

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.39 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.54 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการงานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 $\pm$ 0.32
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.56
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.54 $\pm$ 0.58
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.44
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 $\pm$ 0.35
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.39
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.55
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 $\pm$ 0.89
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 $\pm$ 0.47
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 $\pm$ 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.58
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.58
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.54
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.69
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.32
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 $\pm$ 0.12
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 $\pm$ 0.25
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.33
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.54
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83 $\pm$ 0.68
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.47
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.42
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.50

ในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.60 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.39 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.53 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.51 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 ± 0.74
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 ± 0.69
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 ± 0.47
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.54 ± 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 ± 0.89
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 ± 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 ± 0.44
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 ± 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 ± 0.39
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 ± 0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 ± 0.62
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 ± 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.53 ± 0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.51 ± 0.47
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 ± 0.32
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 ± 0.24
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 ± 0.55
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 ± 0.68
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 ± 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.52 ± 0.39

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 $\pm$ 0.55
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 $\pm$ 0.49
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.55 $\pm$ 0.89
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.78
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 $\pm$ 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 $\pm$ 0.44
ค่าเฉลี่ย	4.53 $\pm$ 0.53
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 $\pm$ 0.51

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.52 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.58 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.50 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.51 $\pm$ 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51 $\pm$ 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.54
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.65
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.47
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51 $\pm$ 0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.51 $\pm$ 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.52
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 $\pm$ 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 $\pm$ 0.48
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 $\pm$ 0.63
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.49 $\pm$ 0.52
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.21
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 $\pm$ 0.36
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.39
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.98
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 $\pm$ 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 $\pm$ 0.47
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.68
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.79
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51 $\pm$ 0.41
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 $\pm$ 0.31
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.51 $\pm$ 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.50
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 $\pm$ 0.48

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.53 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.49 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.66 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.57 โดยมีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 ± 0.65
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 ± 0.98
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 ± 0.45
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 ± 0.65
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.52 ± 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 ± 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 ± 0.53
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 ± 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.49 ± 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.51 ± 0.65
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.51 ± 0.47
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.50 ± 0.68
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.51 ± 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.51 ± 0.49
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 ± 0.65
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.52 ± 0.78
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 ± 0.65
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.51 ± 0.98
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 ± 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.52 ± 0.63
ค่าเฉลี่ย	4.52 ± 0.66

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 $\pm$ 0.63
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.98
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.51 $\pm$ 0.46
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.87
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 $\pm$ 0.57

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านนโยบายและแผน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 $\pm$ 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.55 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 $\pm$ 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 $\pm$ 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านนโยบายและแผน มีค่าเท่ากับ 4.51 $\pm$ 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายในงานบริการด้านนโยบายและแผน

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean $\pm$ SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.50 $\pm$ 0.32
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.12
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.51 $\pm$ 0.65
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.48
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49 $\pm$ 0.63
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.50 $\pm$ 0.46
ค่าเฉลี่ย	4.50 $\pm$ 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.52 $\pm$ 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 $\pm$ 0.59
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49 $\pm$ 0.21
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.65
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 $\pm$ 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.55
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.50 $\pm$ 0.44
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.49 $\pm$ 0.98
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 $\pm$ 0.32
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.52 $\pm$ 0.65
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 $\pm$ 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.50 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.51 $\pm$ 0.47
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 $\pm$ 0.32
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.49 $\pm$ 0.46
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 $\pm$ 0.32
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 $\pm$ 0.65
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 $\pm$ 0.48
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 $\pm$ 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.52 $\pm$ 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51 $\pm$ 0.50

ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ทั้ง 5 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean $\pm$ SD
งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	4.52 $\pm$ 0.50
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53 $\pm$ 0.51
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.51 $\pm$ 0.48
งานด้านสาธารณสุข	4.52 $\pm$ 0.57
งานด้านนโยบายและแผน	4.51 $\pm$ 0.50

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายพัฒนาโครงการด้านคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำในพื้นที่ในช่วงฤดูแล้ง