



รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย “สายตรวจ ๐๐๗” ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๗,๔๕๑ คน ชาย ๓,๖๗๕ คน หญิง ๓,๗๗๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๖๖ ครัวเรือน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ ๕ ด้าน คือ

(๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน – หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ เพชบุ๊ค ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมในขณะให้บริการ

(๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(๕) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ แสดงให้เห็นถึงการมีจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ

ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบการก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย (ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๗,๔๕๑ คน ชาย ๓,๖๗๕ คน หญิง ๓,๗๗๖ คน จำนวนครัวเรือน ๑,๒๖๖ ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๖ คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.95$ คะแนน $z = 2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ๑๐ คะแนน) ทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ คือ

๑. ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๕ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๒. ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๕๙ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๓. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๕๗ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๔. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๕๔ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

๕. ความพึงพอใจโครงการบริหารจัดการมูลฝอย “สายตรวจ ๐๐๗” ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๙ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ ๑๐ คะแนน)

ทั้งนี้ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการ โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖๓ กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ ๒ กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง ๑๑ ด้าน ได้แก่

- (๑) งานด้านกฎหมาย
- (๒) งานด้านทะเบียน
- (๓) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- (๔) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (๕) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (๖) งานด้านการศึกษา
- (๗) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (๘) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (๙) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (๑๐) งานด้านสาธารณสุข
- (๑๑) งานด้านอื่นๆ

๒. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง ๔ ด้าน และ ๑ โครงการข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑. ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง เนื่องจากบางจุดในบางหมู่บ้านยังมีปัญหา
๒. ต้องการให้มีระบบน้ำประปาให้มีความเหมาะสม
๓. ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำขังได้ง่าย
๔. ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในชุมชน
๕. ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนรอบของรถเก็บขยะให้มีความถี่ขึ้น
๖. ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
๗. ต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
๘. ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
๙. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดูแลปัญหาของเด็กเยาวชนให้เป็นกรณีพิเศษ
๑๐. ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

๑) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมี

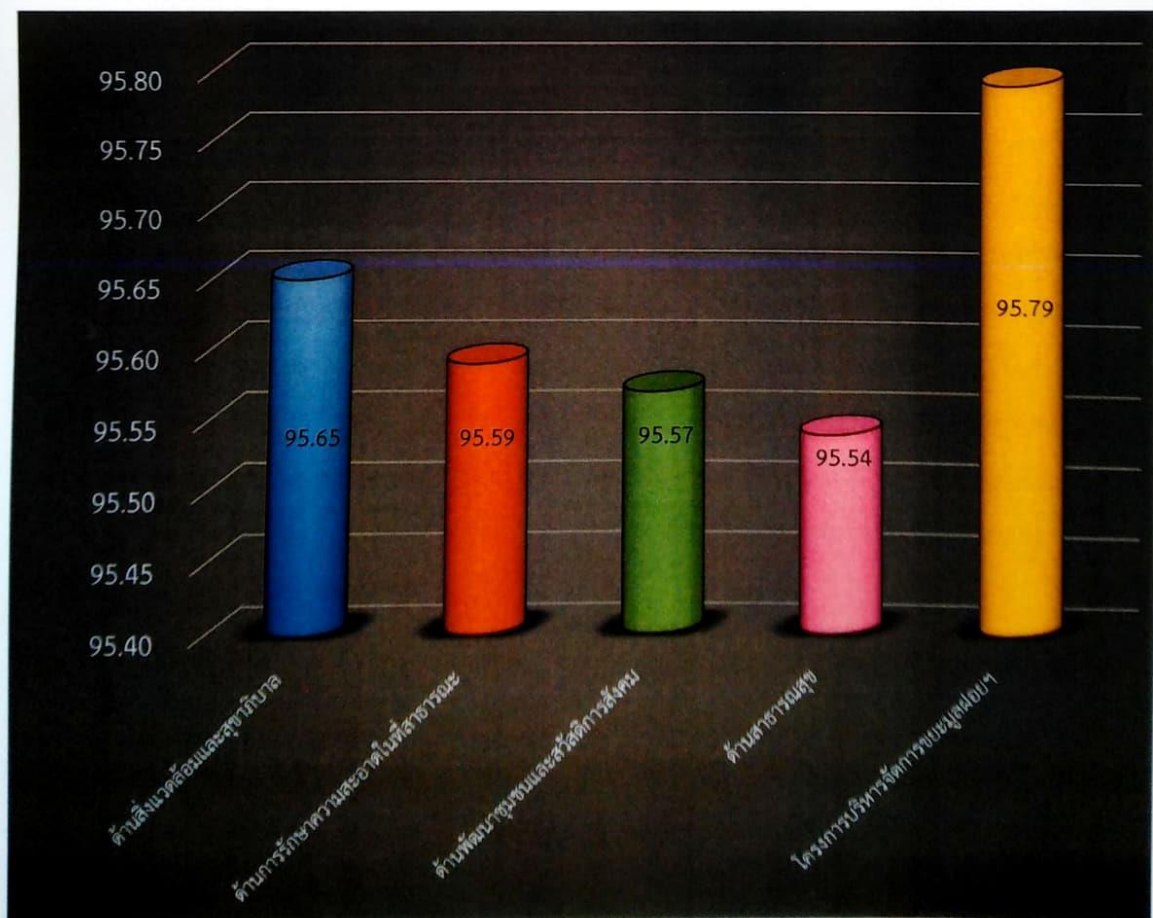
การศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

๒) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาค ตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.59	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านสาธารณสุข	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย “สายตรวจ 007”	95.79	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.63	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านสำรวจ	เห็นด้วยอย่างเต็มที่	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างเต็มที่	ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.6	75.1	3.1	1.2	0	100 (236)
	95.7					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.4	75.6	2.65	1.35	0	100 (236)
	96					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.5	75.4	2.4	1.7	0	100 (236)
	95.9					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการชัดเจน	20.3	75.2	2.8	1.7	0	100 (236)
	95.5					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.15	75	2.95	1.9	0	100 (236)
	95.15					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	20.39	75.26	2.78	1.57	0	100 (236)
	95.65					

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ค่ากล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยี่	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการ จัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.5	75.1	2.55	1.85	0	100 (236)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มี ช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.25	75.5	2.7	1.55		100 (236)
	95.75					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่าง เเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.3	75.2	2.8	1.7		100 (236)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับ บริการชัดเจน	20.3	75.7	3	1		100 (236)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อ เทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	75.1	3	1.9		100 (236)
	95.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	20.27	75.32	2.81	1.60		100 (236)
	95.59					

Std. Deviation (SD) = 0.6122 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.1	3	1.5	0	100 (236)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ดูรับความเห็น	20.55	74.9	3	1.55		100 (236)
	95.45					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	74.9	3.3	1.6		100 (236)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.1	75.6	2.8	1.5		100 (236)
	95.7					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	76.1	2.8	1.1		100 (236)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20.25	75.32	2.98	1.45		100 (236)
	95.57					

Std. Deviation (SD) = 0.6014 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	76	2.1	1.9	0	100 (236)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.3	75.8	2.7	1.2	0	100 (236)
	96.1					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.3	75	3.4	1.3	0	100 (236)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.4	75.1	2.8	1.7	0	100 (236)
	95.5					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	19.8	75	3	2.2	0	100 (236)
	94.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.16	75.38	2.80	1.66	0	100 (236)
	95.54					

Std. Deviation (SD) = 0.5831 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย “สายตรวจ 007”

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการ จัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	76	2.5	1.3	0	100 (236)
	96.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มี ช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.2	75.8	2.4	1.6		100 (236)
	96					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ อุ่มแอ้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่าง เท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.3	3	1.5		100 (236)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับ บริการชัดเจน	20.35	75.5	2.9	1.25		100 (236)
	95.85					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทัวถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อ เทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.5	74.9	2.4	2.2		100 (236)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในโครงการบริหารจัดการ ขยะมูลฝอย “สายตรวจ 007”	20.29	75.50	2.64	1.57		100 (236)
	95.79					

Std. Deviation (SD) = 0.6244 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป

