



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. งานด้านสาธารณสุข

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการแต่ละด้าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การใช้บริการ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	15	15.00
	10.01 – 12.00 น.	36	36.00
	12.01 – 14.00 น.	17	17.00
	14.01 น. – เวลาปิด	32	32.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	0	0.00
	11 – 20 นาที	17	17.00
	21 – 30 นาที	61	61.00
	31 – 40 นาที	22	22.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 36) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 61)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	38	38.00
	หญิง	62	62.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	24	24.00
	สมรส	59	59.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	17	17.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	10	10.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	22	22.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	45	45.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	18	18.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	1	1.00
	ปริญญาตรี	4	4.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	16	16.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	22	22.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	62	62.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	34	34.00
	เกษตรกร	49	49.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.00
	ว่างงาน	2	2.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	18	18.00
	5,001 – 10,000	28	28.00
	10,001 – 15,000	4	4.00
	15,001 – 20,000	50	50.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	0	0.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	3	3.00
	เสียงตามสาย	68	68.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	29	29.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาให้บริการใน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	33	33.00
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	12	12.00
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติม อาคาร	24	24.00
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	31	31.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59) ม.ต้น/เทียบเท่า (ร้อยละ 45) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 62) มีอาชีพหลักเกษตรกร (ร้อยละ 49) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 68) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 33)

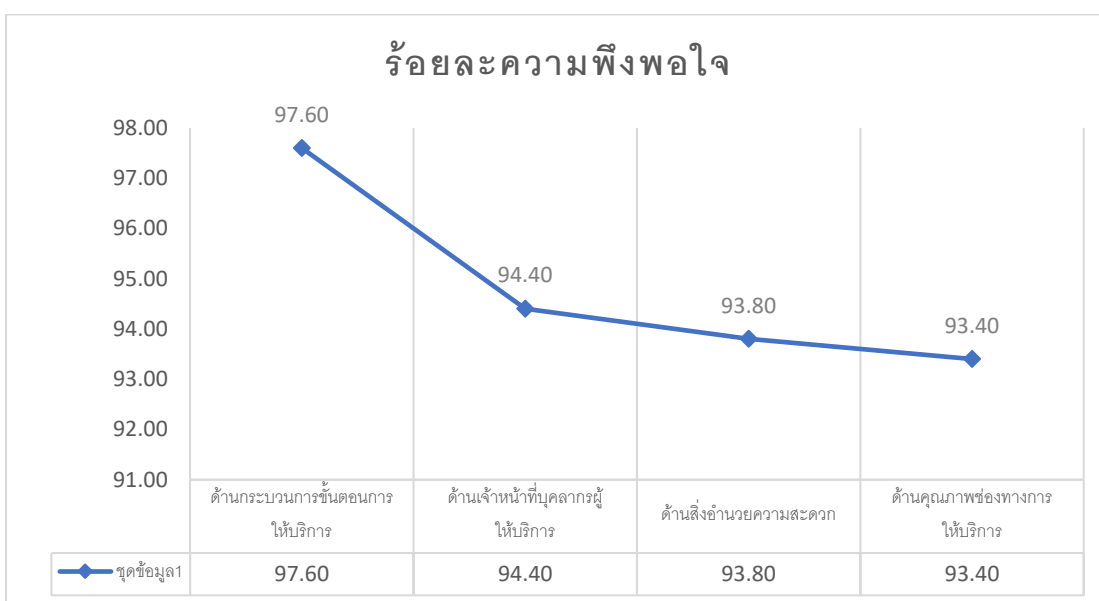


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	94.40	4.72	0.46	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.80	4.69	0.51	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	93.40	4.67	0.41	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 94.80, $\bar{X}$ = 4.74, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.60, $\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.31) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 94.40, $\bar{X}$ = 4.72, S.D.=0.46) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 93.80, $\bar{X}$ = 4.69, S.D.=0.51) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 93.40, $\bar{X}$ = 4.67, S.D.=0.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.99	0.10	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.82	0.41	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.88	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.99, S.D.=0.10) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.33) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.41)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.95	0.22	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.55	0.58	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.81	0.44	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.61	0.57	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.90	0.33	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.53	0.61	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วย แก้ปัญหา	4.81	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.46) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.90$ S.D.=0.33) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.61)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.63	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.82	0.41	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.57	0.57	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.47	0.59	มาก
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.59	0.62	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.90	0.33	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.58	0.61	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.75	0.54	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.48	0.63	มาก
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.48	0.66	มาก
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.49	มากที่สุด



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.80	0.45	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.69	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D.= 0.51) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 11 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) รองลงมา จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.33) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.47$, S.D.=0.59)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.96	0.20	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.42	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.16	0.49	มาก
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.51	0.67	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.64	0.58	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.14	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.93	0.26	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.31	0.60	มาก
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.26	0.46	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.67	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ดอบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.16$, S.D.=0.49)



2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การใช้บริการของ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	67	67.00
	10.01 – 12.00 น.	21	21.00
	12.01 – 14.00 น.	7	7.00
	14.01 น.– เวลาปิด	5	5.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	47	47.00
	11 – 20 นาที	30	30.00
	21 – 30 นาที	13	13.00
	31 – 40 นาที	10	10.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100
มากกว่า 50 นาที		0	0.00

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 (ร้อยละ 67) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 47)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะจำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	42	42.00
	หญิง	58	58.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	23	23.00
	สมรส	68	68.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	9	9.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	1	1.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	49	49.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	12	12.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17.00
	0	0.00	0.00
	21	21.00	21.00
	0	0.00	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	0	0.00	0.00
	4	4.00	4.00
	32	32.00	32.00
	64	64.00	64.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	23	23.00
	พนักงานเอกชน	26	26.00
	รับจ้างทั่วไป	14	14.00
	เกษตรกร/ประมง	6	6.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	12.00
	ว่างงาน	2	2.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	36	36.00
	5,001 – 10,000	42	42.00
	10,001 – 15,000	8	3.00
	15,001 – 20,000	14	14.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	3	3.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	9	9.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	61	61.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	27	27.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 68) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 49) อาศัยในชุมชนมานานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 64) มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 26) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 42) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 61)

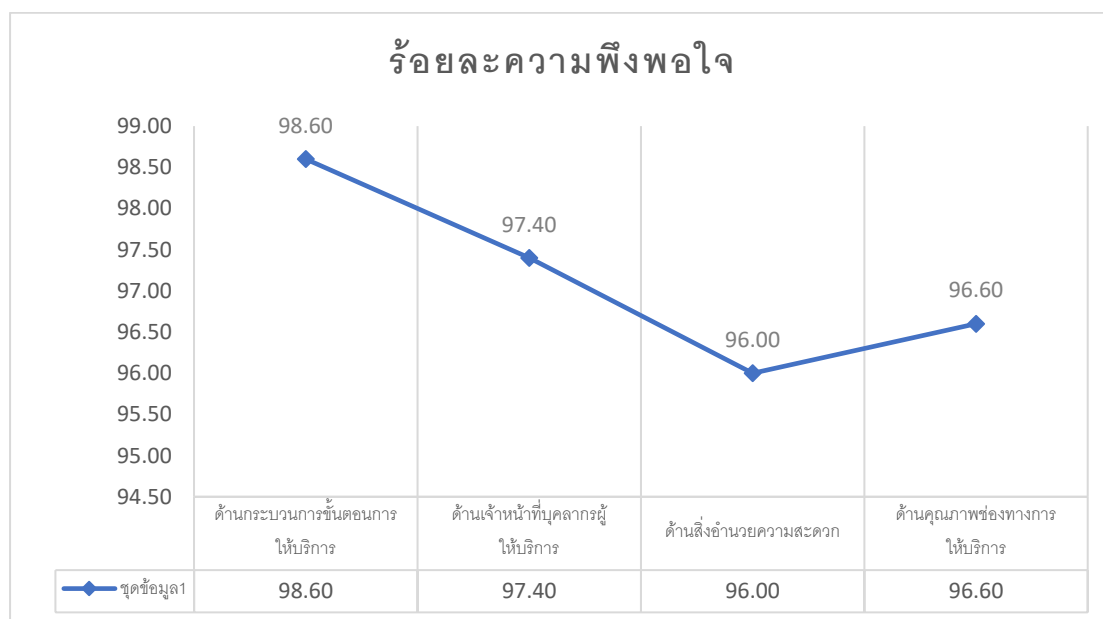
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	98.60	4.93	0.22	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.40	4.87	0.30	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.60	4.83	0.35	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.20	4.86	0.31	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.20, $\bar{x}$ = 4.86, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 98.60, $\bar{x}$ = 4.93, S.D.=0.22) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.40, $\bar{x}$ = 4.87, S.D.=0.30) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.60, $\bar{x}$ = 4.83, S.D.=0.35) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.00, $\bar{x}$ = 4.80, S.D.=0.38) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.99	0.10	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.84	0.37	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.99	0.10	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.93	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.22) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.37)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.89	0.31	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.77	0.42	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.97	0.17	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.77	0.42	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.76	0.43	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.87	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.33) รองลงมา คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.43)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.77	0.42	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.66	0.48	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.71	0.46	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.90	0.30	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.74	0.44	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.78	0.42	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.79	0.41	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.99	0.10	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.92	0.27	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.68	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.10) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.66$, S.D.=0.48)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.79	0.41	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.70	0.45	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.35	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.95	0.22	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.90	0.30	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.70	0.45	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.74	0.44	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.98	0.14	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.83	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.95$, S.D.=0.22) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{x} = 4.70$, S.D.=0.45)



3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	53	53.00
	10.01 – 12.00 น.	38	38.00
	12.01 – 14.00 น.	7	7.00
	14.01 น.– เวลาปิด	2	2.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	50	50.00
	11 – 20 นาที	31	31.00
	21 – 30 นาที	14	14.00
	31 – 40 นาที	5	5.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 53) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 50)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	43	43.00
	หญิง	57	57.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	21	21.00
	สมรส	61	61.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	18	18.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	5	5.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	57	57.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	10	10.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	11	11.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	21	21.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	72	72.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	8.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	18.00
	พนักงานเอกชน	14	14.00
	รับจ้างทั่วไป	29	29.00
	เกษตรกร	12	12.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	16.00
	ว่างงาน	3	3.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	47	47.00
	5,001 – 10,000	30	30.00
	10,001 – 15,000	15	15.00
	15,001 – 20,000	3	3.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	5	5.00
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	14	14.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	17	17.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	48	48.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	21	21.00
รวม		100	100
ช่องทาง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	4	4.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคล อื่น หรือญาติรับแทน	11	11.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	85	85.00
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 61) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 57) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 72) มีอาชีพหลักเป็นรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 29) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 47) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 48) ช่องทางการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 85)

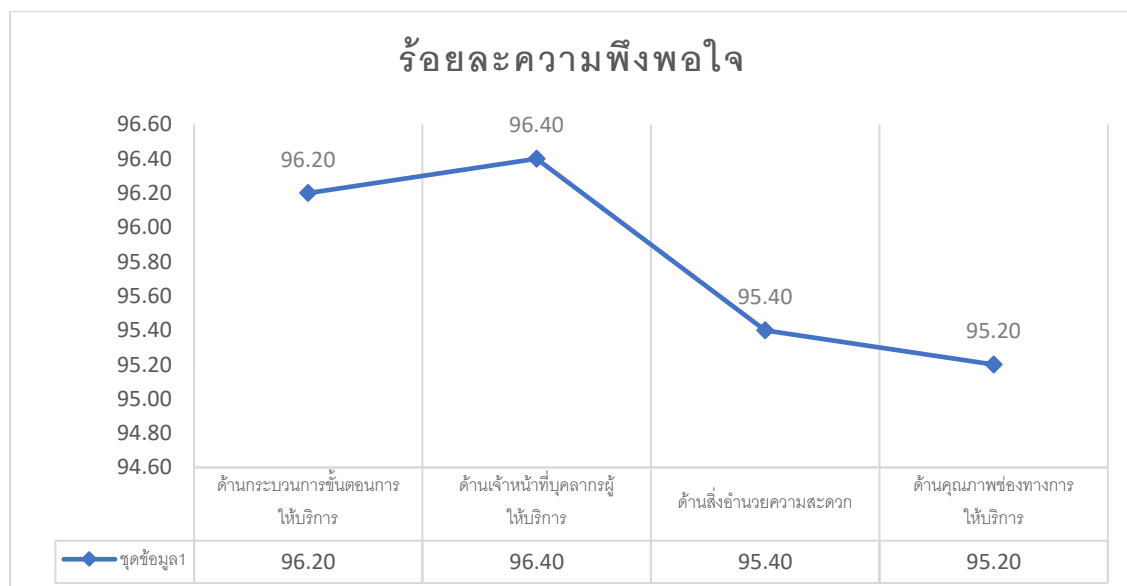


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.20	4.81	0.36	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.40	4.82	0.34	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.39	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.38	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.40, $\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.34) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.20, $\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.36) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.40, $\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.39) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.88	0.33	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.79	0.41	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.85	0.36	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.59	0.49	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ



ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.59$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.93	0.26	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.98	0.14	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.72	0.45	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.93	0.26	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.87	0.34	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.66	0.48	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.55	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.30) และมีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.55$, S.D.=0.05)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.73	0.45	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.87	0.34	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.60	0.49	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.93	0.26	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.78	0.42	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.74	0.44	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.56	0.50	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.95	0.22	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.63	0.49	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.56$, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี่ยมยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่	4.69	0.46	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.87	0.34	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.55	0.50	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.83	0.38	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.90	0.30	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.60	0.49	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.87	0.34	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.69	0.46	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.87	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.30) วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.55$, S.D.=0.50)



4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข

การใช้บริการของงานด้านสาธารณสุข		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	59	59.00
	10.01 – 12.00 น.	41	41.00
	12.01 – 14.00 น.	0	0.00
	14.01 น.– เวลาปิด	0	0.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	44	44.00
	11 – 20 นาที	37	37.00
	21 – 30 นาที	15	15.00
	31 – 40 นาที	4	4.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสาธารณสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 59) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 44)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	38	38.00
	หญิง	62	62.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	21	21.00
	สมรส	70	70.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	9	9.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	1	1.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	24	24.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	38	38.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	16	16.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	4	4.00
	ปริญญาตรี	17	17.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	10	10.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	33	33.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	57	57.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	36.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	28	28.00
	พนักงานเอกชน	22	22.00
	รับจ้างทั่วไป	2	2.00
	เกษตรกร/ประมง	1	1.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	11.00
	ว่างงาน	0	0.00
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	22	22.00
	5,001 – 10,000	39	39.00
	10,001 – 15,000	17	17.00
	15,001 – 20,000	14	14.00
	20,001 – 30,000	8	8.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	17	17.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	50	50.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	33	33.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านสาธารณสุข	งานบริการสาธารณสุข	38	38.00
	งานสร้างเสริมสุขภาพ	14	14.00
	งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	21	21.00
	งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	12	12.00
	งานกำจัดขยะมูลฝอย	15	15.00
	งานกำจัดขยะมีพิษ	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุขพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 70) ม.ต้น/เทียบเท่า (ร้อยละ 38) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 57) มีอาชีพหลักเป็นรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 36) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 39) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.ผ่านเสียงตามสาย (ร้อยละ 50) และส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในงานบริการสาธารณสุข (ร้อยละ 38)



ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	96.80	4.84	0.36	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.00, $\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.36) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.80, $\bar{X}$ = 4.84, S.D.= 0.36) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00, $\bar{X}$ = 4.80, S.D.= 0.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00, $\bar{X}$ = 4.75, S.D.= 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.79	0.41	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.90	0.30	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.85	0.36	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.88	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.90, S.D.= 0.30) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.85, S.D.= 0.36) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.= 0.37) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.41)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.81	0.39	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.94	0.24	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.71	0.46	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.90	0.30	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ช่วยแก้ปัญหา	4.88	0.33	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 0.24) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.= 0.30) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.33) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.46)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.71	0.46	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.78	0.42	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.87	0.34	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.74	0.44	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.78	0.42	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.73	0.45	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	0.40	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.60	0.49	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.72	0.45	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.= 0.40) รองลงมา คือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.78$, S.D.= 0.42) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.44) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.45) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.49)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่	4.84	0.37	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.82	0.39	มากที่สุด
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.81	0.39	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.87	0.34	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.75	0.44	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.72	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.40) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.34) รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.36) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.39) และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.39) ตามลำดับ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.45)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ		งานด้านสาธารณสุข	
	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	4.93	98.60	4.81	96.20	4.85	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.72	94.40	4.87	97.40	4.82	96.40	4.84	96.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	93.80	4.80	96.00	4.77	95.40	4.75	95.00
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	4.67	93.40	4.83	96.60	4.76	95.20	4.80	96.00

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}$ = 4.93, ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.85, ร้อยละ 97.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.81, ร้อยละ 96.20) และงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.88, ร้อยละ 97.60) ตามลำดับ

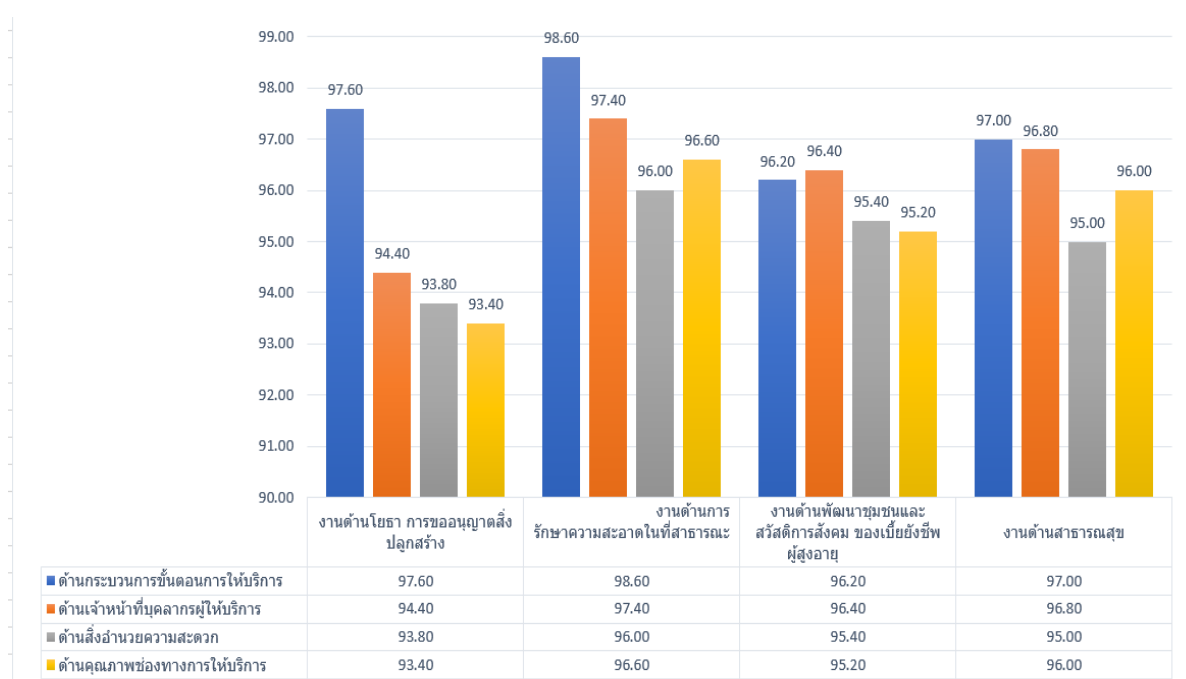
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}$ = 4.87, ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.84, ร้อยละ 96.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.40) และงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.72, ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความ



สะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}$ = 4.80, ร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.77, ร้อยละ 95.40) คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.75, ร้อยละ 95.00) และงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.69, ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}$ = 4.83, ร้อยละ 96.60) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}$ = 4.80, ร้อยละ 96.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) และงานโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X}$ = 4.67, ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	97.20	4.86	0.31	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, $\bar{X}$ = 4.80, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 97.20, $\bar{X}$ = 4.86, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 96.20, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.39) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.= 0.37) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 94.80, $\bar{X}$ = 4.74, S.D.= 0.42) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสาธารณสุข โดยทีมวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 94.80 ร้อยละ 97.20 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 96.20

$$\text{คำนวณ} = (94.80+97.20+95.80+96.20)/4$$

$$= 96.00$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$