



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้เดินทางมาใช้บริการ 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. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

การใช้บริการของ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	212	53.00
	10.01 – 12.00 น.	152	38.00
	12.01 – 14.00 น.	28	7.00
	14.01 น.– เวลาปิด	8	2.00
รวม		400	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	200	50.00
	11 – 20 นาที	124	31.00
	21 – 30 นาที	56	14.00
	31 – 40 นาที	20	5.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 53) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 50)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	43.00
	หญิง	228	57.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	84	21.00
	สมรส	244	61.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	72	18.00
รวม		400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	20	5.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	228	57.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	40	10.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	68	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	44	11.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	28	7.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	84	21.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	288	72.00
รวม		400	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	72	18.00
	พนักงานเอกชน	56	14.00
	รับจ้างทั่วไป	116	29.00
	เกษตรกร	48	12.00
	ประมง	24	6.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	10.00
	ว่างงาน	12	3.00
		รวม	400
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	188	47.00
	5,001 – 10,000	120	30.00
	10,001 – 15,000	60	15.00
	15,001 – 20,000	12	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	20	5.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ	
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00	
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00	
	จดหมายข่าว	56	14.00	
	เว็บไซต์	0	0.00	
	ประกาศต่าง ๆ	68	17.00	
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00	
	เสียงตามสาย	192	48.00	
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	84	21.00	
	รวม	400	100	
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล	งานสุขาภิบาลทั่วไปและ สุขาภิบาลโรงงาน	124	31.00	
	งานอาชีพอนามัย	72	18.00	
	งานกำจัดขยะมูลฝอย, น้ำเสีย และสิ่งปฏิกูล	116	29.00	
	งานควบคุมมลพิษ	88	22.00	
	งานเผยแพร่กิจกรรมด้านการ ควบคุมมลพิษและคุณภาพ สิ่งแวดล้อม	16	4.00	
		รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 61) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 57) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 72) มีอาชีพหลักรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 29) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 47) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 48) และส่วนใหญ่ใช้บริการงานสุขาภิบาลทั่วไปและสุขาภิบาลโรงงาน (ร้อยละ 31)

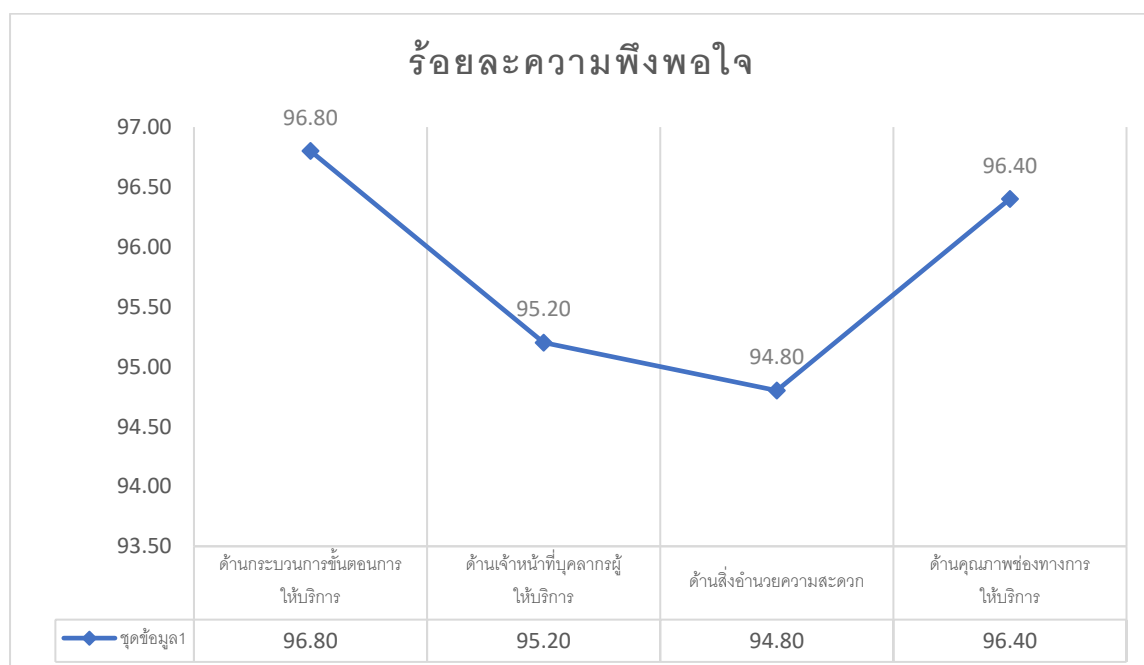


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น ภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.80	4.84	0.25	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.80	4.74	0.40	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.32	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.35	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ (ร้อยละ 98.80, \bar{X} = 4.84, S.D.= 0.25) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.= 0.32) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D.= 0.41) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.80, \bar{X} = 4.74, S.D.= 0.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.51	0.50	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	5.00	0.00	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.96	0.20	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.89	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.84	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.84, S.D.= 0.25) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (\bar{X} = 5.00, S.D.= 0.00) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการ ให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.96, S.D.= 0.20) มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้าย แสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.89, S.D.= 0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 4.51, S.D.=0.50)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.78	0.42	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.82	0.39	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.62	0.49	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.72	0.45	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.96	0.20	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.82	0.39	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.73	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.= 0.20) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.39) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.49)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.63	0.49	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.65	0.48	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.90	0.30	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.48	0.50	มาก
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.89	0.31	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.85	0.36	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.99	0.10	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.45	0.50	มาก



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการ ทุกครั้ง	4.76	0.43	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.45	มากที่สุด
27	การจัดสรรอุปกรณ์การทำความสะอาดการเก็บขยะ	4.77	0.42	มากที่สุด
28	มีรถให้บริการที่เหมาะสม	4.63	0.49	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.74	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} 4.74, S.D.= 0.40) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 14 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (\bar{X} = 4.99, S.D. = 0.10) รองลงมา คือ ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น (\bar{X} = 4.90, S.D.=0.30) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ (\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.31) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม (\bar{X} = 4.85, S.D. = 0.36) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.80, S.D.= 0.40) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 2 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (\bar{X} = 4.45, S.D.= 0.50)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่	4.59	0.49	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.97	0.17	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.90	0.30	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.44	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.91	0.29	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.45	0.50	มาก
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.95	0.22	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.73	0.45	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.76	0.43	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.= 0.17) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ และการออกพื้นที่เก็บขยะตรงตามวันที่กำหนด ($\bar{X} = 4.95$, S.D.= 0.22) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.50)



2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

การใช้บริการของ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	109	27.30
	10.01 – 12.00 น.	155	38.80
	12.01 – 14.00 น.	88	22.00
	14.01 น.– เวลาปิด	48	12.00
รวม		400	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	53	13.30
	11 – 20 นาที	120	30.00
	21 – 30 นาที	112	28.00
	31 – 40 นาที	81	20.30
	41 – 50 นาที	18	4.50
	มากกว่า 50 นาที	16	4.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 38.80) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 30)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะจำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	40.50
	หญิง	238	59.50
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	145	36.30
	สมรส	238	59.50
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	17	4.30
รวม		400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	34	8.50
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	56	14.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	91	22.80
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	108	27.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	62	15.50
	ปริญญาตรี	49	12.30
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	5	1.30
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	55	13.80
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	150	37.50
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	190	47.50
รวม		400	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
	พนักงานเอกชน	110	27.50
	รับจ้างทั่วไป	103	25.80
	เกษตรกร	49	12.30
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	32	8.00
	ว่างงาน	8	2.00
		รวม	400
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	39	9.80
	5,001 – 10,000	115	28.80
	10,001 – 15,000	158	39.50
	15,001 – 20,000	52	13.00
	20,001 – 30,000	16	4.00
	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	20	5.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	75	18.80
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	217	54.30
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	108	27.00
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.50) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.50) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า (ร้อยละ 27) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 47.50) มีอาชีพหลักเป็นพนักงานเอกชน (ร้อยละ 25.80) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 –15,000 บาท (ร้อยละ 39.50) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 54.30)

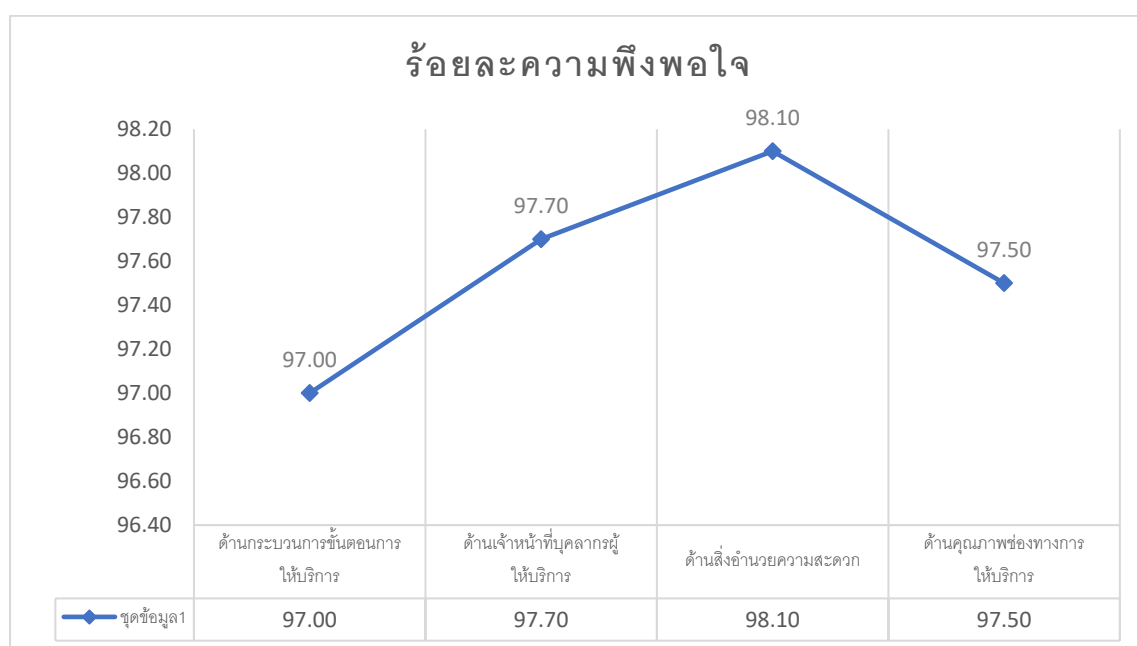
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

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	97.00	4.85	0.38	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.70	4.89	0.32	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.10	4.91	0.29	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.50	4.87	0.42	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.60	4.88	0.35	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.60, \bar{X} = 4.86-8, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.10, \bar{X} = 4.91, S.D.=0.29) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.70, \bar{X} = 4.89, S.D.=0.32) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.50, \bar{X} = 4.87, S.D.=0.42) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.00, \bar{X} = 4.85, S.D.=0.38) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.91	0.29	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.80	0.45	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.81	0.41	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.89	0.38	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.85	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.38) และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.41) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.45)



ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.87	0.34	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.85	0.36	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.86	0.35	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.90	0.30	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.96	0.21	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วย แก้ปัญหา	4.95	0.32	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.89	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.21) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.32) มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.30) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.37)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเพียงพอ	4.96	0.30	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.85	0.36	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.83	0.37	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.90	0.30	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.88	0.35	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.87	0.37	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.84	0.37	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.94	0.24	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.97	0.22	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.95	0.22	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.98	0.14	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.91	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.14) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.22) สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.30) และจุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.97	0.18	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.95	0.21	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.37	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.83	0.50	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.33	มากที่สุด
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.89	0.38	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.78	0.58	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.52	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.82	0.55	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.83	0.54	มากที่สุด
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.88	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.87	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.18) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.21) และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.37) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.58)



3. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การใช้บริการของ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	64	64.00
	10.01 – 12.00 น.	34	34.00
	12.01 – 14.00 น.	2	2.00
	14.01 น.– เวลาปิด	0	0.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	57	57.00
	11 – 20 นาที	31	31.00
	21 – 30 นาที	9	9.00
	31 – 40 นาที	3	3.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 64) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 57)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	52	52.00
	หญิง	48	48.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	21	21.00
	สมรส	65	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	14	14.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	0	0.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	30	30.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	11	11.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	5	5.00
	ปริญญาตรี	37	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	79	79.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	31.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	27	27.00
	พนักงานเอกชน	19	19.00
	รับจ้างทั่วไป	10	10.00
	เกษตรกร/ประมง	3	3.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10.00
	ว่างงาน	0	0.00
		รวม	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	19	19.00
	5,001 – 10,000	31	31.00
	10,001 – 15,000	32	32.00
	15,001 – 20,000	15	15.00
	20,001 – 30,000	3	3.00
	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 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	2	2.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	5	5.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	65	65.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	28	28.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ปริญญา
ตรี (ร้อยละ 37) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 79) มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานของ
รัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 31) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 –15,000 (ร้อยละ 32) และส่วน
ใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 65)

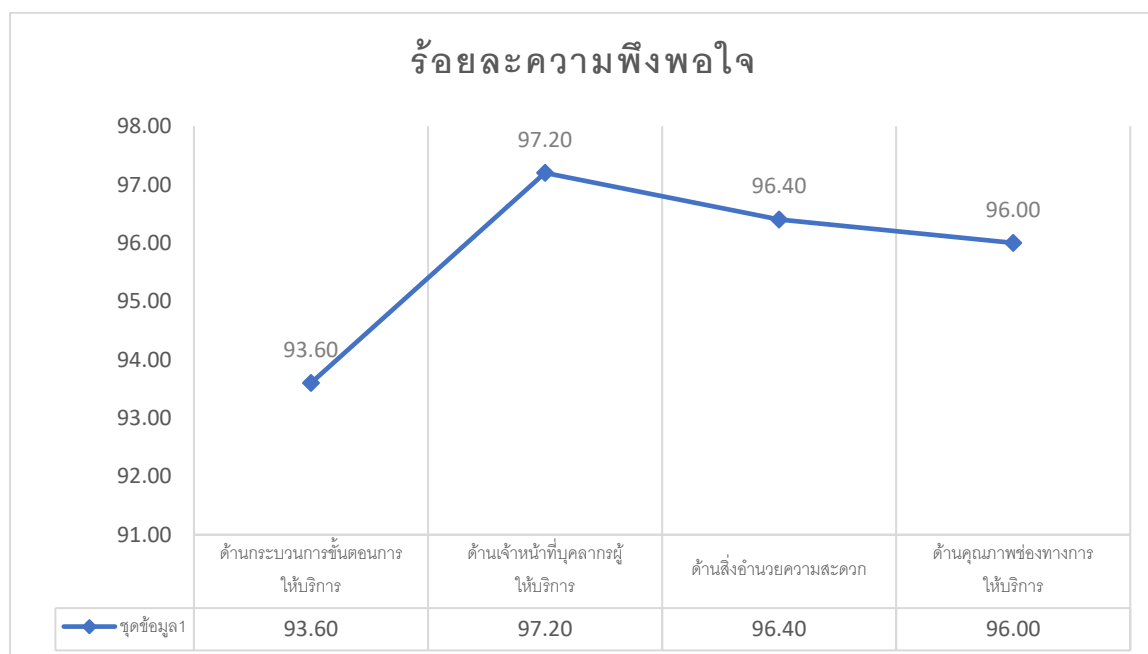
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา
ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.60	4.68	0.44	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.20	4.86	0.30	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20, \bar{X} = 4.86, S.D.=0.30) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.35) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.=0.39) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 93.60, \bar{X} = 4.68, S.D.=0.44) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.61	0.49	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.45	0.50	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.51	0.50	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
5	มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการศึกษาในระดับชุมชน	4.85	0.36	มากที่สุด
6	การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาแก่ประชาชน มีความเหมาะสมและทั่วถึง	4.77	0.42	มากที่สุด
7	ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษา มีความ เหมาะสม	4.78	0.42	มากที่สุด
8	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการ ส่งเสริม ด้านการศึกษา	4.77	0.42	มากที่สุด
9	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้น กิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา	4.58	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.68	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการศึกษาในระดับชุมชน ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.37) ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.42) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจ



อยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.45$, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
10	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.92	0.27	มากที่สุด
11	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.98	0.14	มากที่สุด
12	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
13	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.98	0.14	มากที่สุด
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.79	0.41	มากที่สุด
15	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.81	0.39	มากที่สุด
16	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.94	0.24	มากที่สุด
17	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.97	0.17	มากที่สุด
18	มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง	4.67	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และมีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาแก่ประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.47)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
20	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.91	0.29	มากที่สุด
21	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด
22	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.94	0.24	มากที่สุด
23	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.86	0.35	มากที่สุด
24	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.73	0.45	มากที่สุด
25	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.88	0.33	มากที่สุด
26	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.95	0.22	มากที่สุด
27	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.99	0.10	มากที่สุด
28	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.68	0.47	มากที่สุด
29	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	0.40	มากที่สุด
30	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
31	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.89	0.31	มากที่สุด
32	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด
33	การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.49	มากที่สุด
34	การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.73	0.45	มากที่สุด
35	ความเพียงพอของอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.68	0.47	มากที่สุด
36	สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.75	0.44	มากที่สุด
37	การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) และจุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.63$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
38	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อปต.เคลื่อนที่	4.67	0.47	มากที่สุด
39	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
40	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
41	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
42	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.44	มากที่สุด
43	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.83	0.38	มากที่สุด
44	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.88	0.33	มากที่สุด
45	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.78	0.42	มากที่สุด
46	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.91	0.29	มากที่สุด
47	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.85	0.36	มากที่สุด
48	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.70	0.46	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.33) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และมีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียตามสาย เว็บไซต์ อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.67$, S.D.=0.47)



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	260	65.00
	10.01 – 12.00 น.	132	33.00
	12.01 – 14.00 น.	8	2.00
	14.01 น.– เวลาปิด	0	0.00
รวม		400	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	168	42.00
	11 – 20 นาที	148	37.00
	21 – 30 นาที	56	14.00
	31 – 40 นาที	28	7.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 65) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 42)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	156	39.00
	หญิง	244	61.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	100	25.00
	สมรส	272	68.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	28	7.00
รวม		400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	2.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	188	47.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	32	8.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	64	16.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	16	4.00
	ปริญญาตรี	92	23.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	48	12.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	148	37.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	204	51.00
รวม		400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	76	19.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	88	22.00
	พนักงานเอกชน	68	17.00
	รับจ้างทั่วไป	104	26.00
	เกษตรกร	44	11.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.00
	ว่างงาน	8	2.00
		รวม	400
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	144	36.00
	5,001 – 10,000	160	40.00
	10,001 – 15,000	32	8.00
	15,001 – 20,000	44	11.00
	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	20	5.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	16	4.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	64	16.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	256	64.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	64	16.00
รวม		400	100
ช่องทาง การรับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	28	7.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคล อื่น หรือญาติรับแทน	108	27.00
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	264	66.00
	รวม	400	100

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 68) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 47) อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 51) มีอาชีพหลักเป็นรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 26) รายได้ 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 40) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 64) และส่วนใหญ่ผู้สูงอายุรับเบี่ยงชีพผ่านทางโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 66)

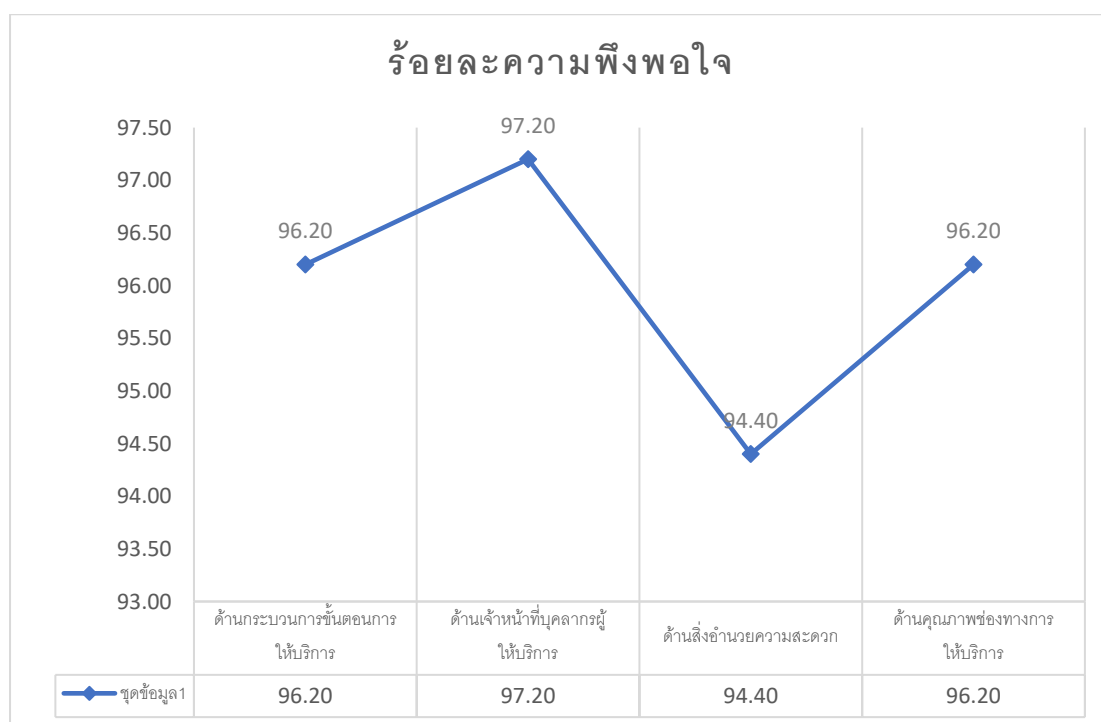
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

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



ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.20	4.81	0.28	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.20	4.86	0.35	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.40	4.72	0.43	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.20	4.81	0.35	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20, \bar{X} = 4.86, S.D.= 0.35) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.20, \bar{X} = 4.81, S.D.= 0.35) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ



96.20, $\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.28) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.40, $\bar{X} = 4.72$, S.D.= 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.99	0.10	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.69	0.46	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.51	0.50	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.28) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 5.00$, S.D.= 0.00) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.99$, S.D.= 0.10) มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= 0.33) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= 0.50)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.86	0.35	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.87	0.34	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.95	0.22	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.87	0.34	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.80	0.40	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.87	0.34	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.95$, S.D.= 0.22) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, S.D.= 0.34) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.77$, S.D.= 0.42)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.94	0.24	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.82	0.39	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.50	0.50	มาก
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.63	0.49	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.74	0.44	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.87	0.34	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.72	0.45	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.50	0.50	มาก
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.70	0.46	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.79	0.41	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.67	0.47	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุก ครั้ง	4.80	0.40	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 12 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.94$, S.D. =0.24) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.39) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 2 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.94	0.24	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.43	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.30	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.14	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.89	0.31	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.91	0.29	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.46	0.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.81	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยั้งชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D.= 0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.= 0.14) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อบต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.94$, S.D.= 0.24) มีเจ้าหน้าที่ของอบต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.29) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= 0.50)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ		งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	
	\bar{x}	ร้อยละ	\bar{x}	ร้อยละ	\bar{x}	ร้อยละ	\bar{x}	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.84	96.80	4.85	97.00	4.68	93.60	4.81	96.20
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ	4.76	95.20	4.89	97.00	4.86	97.20	4.86	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80	4.91	98.10	4.82	96.40	4.72	94.40
ด้านคุณภาพช่องทาง การให้บริการ	4.82	96.40	4.87	97.50	4.80	96.00	4.81	96.20

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า

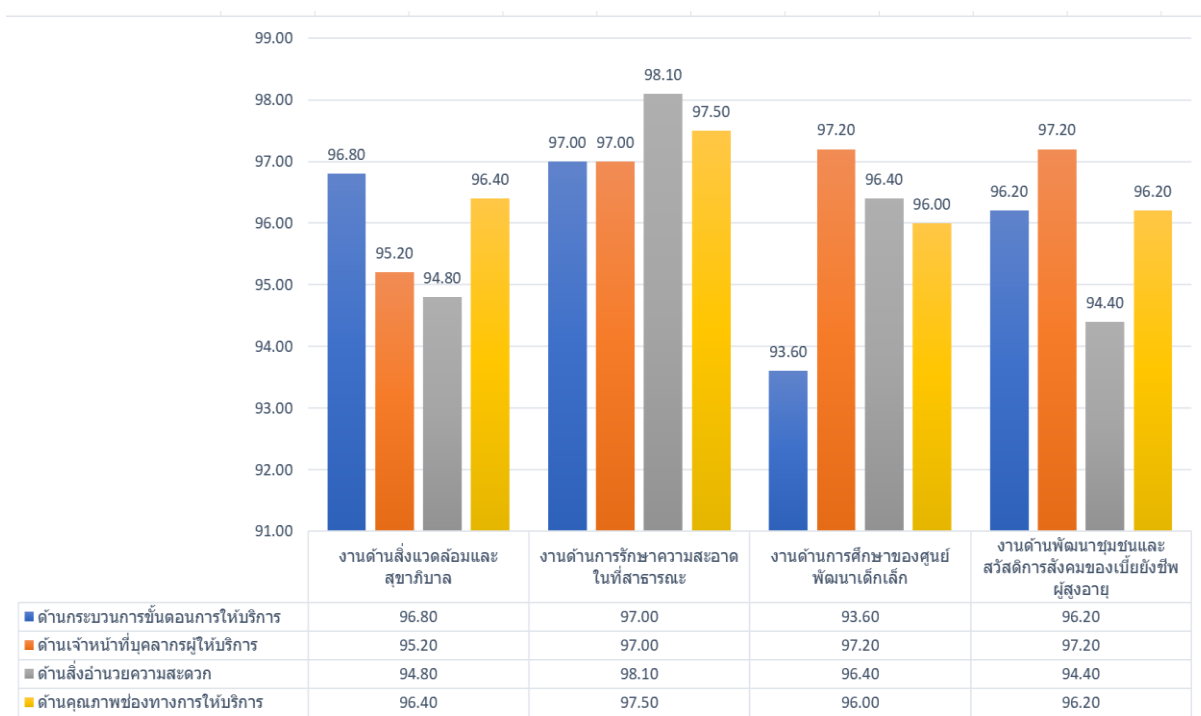
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{x} = 4.85$, ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ($\bar{x} = 4.84$, ร้อยละ 96.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.81$, ร้อยละ 96.20) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 4.68$, ร้อยละ 93.60) ตามลำดับ



ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (\bar{X} = 4.89, ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (\bar{X} = 4.86, ร้อยละ 97.20) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.86, ร้อยละ 97.20) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (\bar{X} = 4.76, ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (\bar{X} = 4.91, ร้อยละ 98.10) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (\bar{X} = 4.82, ร้อยละ 96.40) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (\bar{X} = 4.74, ร้อยละ 94.80) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.72, ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (\bar{X} = 4.87, ร้อยละ 97.50) รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (\bar{X} = 4.82, ร้อยละ 96.40) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.81, ร้อยละ 96.20) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (\bar{X} = 4.80, ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.80	4.79	0.35	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	97.60	4.88	0.35	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	95.80	4.79	0.37	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	96.30	4.82	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.30, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (ร้อยละ 97.60, \bar{X} = 4.88, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 96.00, \bar{X} = 4.80, S.D.= 0.35) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.= 0.35) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.= 0.37) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยทีมวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 95.80 ร้อยละ 97.60 ร้อยละ 95.80 และร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= (95.80+97.60+95.80+96.00)/4 \\ &= 96.30 \end{aligned}$$

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