



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน
2. ความพึงพอใจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี
4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 382 ราย พบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 25.40 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.50 ส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.90 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 25.90 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 34.60

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหนองช้างแล่น

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน และด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. หนองช้างแล่น
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต. หนองช้างแล่น
 - ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. หนองช้างแล่น
 - ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ มีขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ มีแบบฟอร์มที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ควรพัฒนาด้านช่องทางในการให้บริการที่ควรมีความหลากหลายในการให้บริการ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แนวทางการป้องกันโรคระบาดที่เกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางและเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือการให้บริการอย่างเพียงพอ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้การบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีการจัดทำแผนการพัฒนาการบริการอย่างชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน และทั้งนี้ อนาคต. ยังคงต้อง พัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและ ให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกงานแต่งานด้านการสาธารณสุข ต้องดำเนินการด้วยเชิงรุกการดูแลสุขภาพของประชาชนให้เพิ่มขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรง ในทุกๆ ด้าน แสวงหาทางที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการปรับปรุงคุณภาพของสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานตลอดจนเจตคติของพนักงานแผนพัฒนาองค์กรด้วยเทคนิคต่าง ๆ ที่ตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น	5
ด้านการเมือง/การปกครอง	6
สภาพทางสังคม	7
การบริการขั้นพื้นฐาน	8
ระบบเศรษฐกิจ	9
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	10
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
วิธีการเก็บข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	17
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	17
ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน	18
ความพึงพอใจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	22
ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	27
ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	31
ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล	36
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	40
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	41
สรุปผล	41
ข้อเสนอแนะ	42
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	43

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	16
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	17
3	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และบ้านเรือน	18
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และบ้านเรือน	19
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะและบ้านเรือน	20
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และบ้านเรือน	21
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะและบ้านเรือน	21
8	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน	23
9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	24
10	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	25
11	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	26
12	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	26
13	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	27
14	ความพึงพอใจรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	28
15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	29
16	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	30
17	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	31
18	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี	32
19	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	33
20	ระดับความพึงพอใจรวมด้านรายได้หรือภาษี	34
21	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุข	35
22	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข	35
23	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข	36

24	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข	37
25	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านสาธารณสุข	38
26	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข	39
27	ระดับความพึงพอใจรวมด้านสาธารณสุข	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปี 2565

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 12 หมู่บ้าน ในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอยะยงต์ จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอยะยงต์ จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 5 ด้าน คือ
 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคคลากรผู้ให้บริการ
 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิธีดำเนินการสำรวจ

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

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จำนวน 8,578 คน
 - 2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,578 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ

ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

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

ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 6.79 %

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

บทที่ 2
แผนพัฒนาท้องถิ่น
(พ.ศ.2566 - 2570)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

.....
ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอห้วยยอดและที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 ต.หนองช้างแล่น อยู่ห่างจากอำเภอห้วยยอดประมาณ 8 กิโลเมตร

- โทรศัพท์ 075 – 577234

- โทรสาร 075 – 577234

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ จรด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยนาง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และองค์การบริหารส่วนตำบลควนเมา

ทิศใต้ จรด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวและองค์การบริหารส่วนตำบลเขากอบ

ทิศตะวันออก จรด องค์การบริหารส่วนตำบลท่างิ้ว

ทิศตะวันตก จรด องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 46.48 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 29,050ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ โดยเป็นที่ราบสูงทางตอนเหนือและลาดต่ำไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ ได้รับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากมหาสมุทรอินเดีย ระหว่างเดือน พฤษภาคม- ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน – มกราคม ได้รับมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

1.4 ลักษณะของดิน ดินที่พบในตำบลหนองช้างแล่น ทั้งหมดเป็นกลุ่มดินในขอบเขตหน่วยที่ดินที่ 2 กลุ่มชุดดินที่พบได้แก่ กลุ่มชุดดินที่ 2, 6, 17, 25, 26, 32, 34, 35,45 และ 53 ความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง pH 4.5 - 6

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน คือ แม่น้ำตรัง คลองยางยวน ห้วยโขง และคลองมวน - แม่น้ำตรัง (ไหลผ่าน) คลองยางยวน ห้วยโขงและคลองมวน

- บ่อน้ำตื้น / สระน้ำ	15 แห่ง
- ฝาย / ทำนบ / พนังกั้นน้ำ	2 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน / ภูเขา / อื่น ๆ	11 แห่ง
- ห้วย / หนอง / คลอง / บึง ฯลฯ	13 แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้ มีพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติคือป่าห้วยนาง จำนวน 2 แปลง คือ ป่าห้วยนาง และ เขาหัวแรด

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น มี 12 หมู่บ้าน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	ชื่อผู้นำ
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านยางยวน	403	417	820	259	นายเอกอนันต์ ฝาดชื่น
2	บ้านห้วยน้ำเย็น	383	376	759	215	นายสุทัศน์ อ่อนชาติ
3	บ้านห้วยโงง	578	598	1,176	450	นายสมศักดิ์ นวลโย(กำนัน)
4	บ้านควนเลียบ	236	280	516	183	นายวิชัย รัศมี
5	บ้านหนองสองพี่น้อง	351	366	717	260	นายประพันธ์ วิมลเมือง
6	บ้านช่องเขา	516	518	1,034	398	นายอภิโชติ เฉ่งไโล่
7	บ้านหัวเขา	190	183	373	111	นางสาวขวัญฤทัย ทองนวน
8	บ้านป่ายาง	296	284	580	165	นายวิชาญ ยอดยิ่ง
9	บ้านควนยายม่อม	284	260	544	152	นายสมพร ฤทธิจอม
10	บ้านต้นส้มหม่าว	383	425	808	247	นายสุนทร พันเตี้ย
11	บ้านห้วยขี้แรด	214	227	441	129	นายสุชาติ ทองประดับ
12	บ้านวังชุม	399	411	810	237	นายพงษ์สิทธิ์ ชูเมือง
รวม		4,233	4,345	8,578	2,806	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา

5 แห่ง

- โรงเรียนวัดศรีรัตนาราม หมู่ที่ 1
- โรงเรียนบ้านห้วยน้ำเย็น หมู่ที่ 2
- โรงเรียนบ้านควนเลียบ หมู่ที่ 4
- โรงเรียนบ้านหนองสองพี่น้อง หมู่ที่ 5

- โรงเรียนบ้านป่ายาง หมู่ที่ 8

โรงเรียนมัธยมศึกษาขยายโอกาส 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านหนองสองพี่น้อง หมู่ที่ 5

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีรัตนาราม หมู่ที่ 1

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองสองพี่น้อง หมู่ที่ 5

การศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) จำนวน 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านป่ายาง หมู่ที่ 8

4.2 สาธารณสุข

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 %

4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมตำรวจ 2 แห่ง

4.4 วัด 3 แห่ง

4.5 สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

4.6 หน่วยงานราชการ

- สำนักงานขนส่ง 1 แห่ง

- กรมทางหลวงชนบท 1 แห่ง

4.7 โรงเรียนผู้สูงอายุ 1 แห่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

- ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 403 ถนนสี่แยกอันดามัน ผ่านพื้นที่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 และ หมู่ที่ 10

- ทางหลวงแผ่นดินชนบท (โยธา) ถนนวัดศรีรัตนาราม ผ่านพื้นที่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และ หมู่ที่ 1

- ทางหลวงแผ่นดินชนบท (รพช.) ถนนห้วยน้ำเย็น - ควนเลียบ ผ่านพื้นที่หมู่ที่ 3 และ หมู่ที่ 4

- ทางหลวงแผ่นดินชนบท (รพช.) ถนนควนเลียบห้วยชี้แรด ผ่านพื้นที่หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 12

- ทางหลวงแผ่นดินชนบท (รพช.) ถนนควนเลียบ-วังชุมผ่านพื้นที่ หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 12

- ทางหลวงแผ่นดินชนบท (รพช.) ถนน ก.ม.40 –วัดศรีรัตนารามผ่านพื้นที่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 1

5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 2,806 ครัวเรือน ร้อยละ 100

5.3 การประปา มีระบบประปาใช้ภายในเขตตำบล

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

โครงสร้างการผลิตการเกษตรของเกษตรกรในตำบลหนองช้างแล่น มีการผลิตพืชดังนี้

6.1.1 ยางพารา ตำบลหนองช้างแล่น มีพื้นที่ปลูกยางประมาณ 20,167 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 82.38 ของพื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพปลูกยางพารา เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสม กับการปลูกยางพารา

6.1.2 การทำนา ตำบลหนองช้างแล่น มีพื้นที่นาทั้งหมดประมาณ 930 ไร่ (นาร้าง และนาที่กำลังทำอยู่) คิดเป็นร้อยละ 2.53 ของพื้นที่ นาที่ทำในปัจจุบัน 54 ไร่ การเกษตรทั้งหมดอาศัยน้ำฝน ทำนาปีละ 1 ครั้ง เฉพาะนาปีพันธุ์ข้าวที่ปลูกเป็นพันธุ์พื้นเมือง เช่น เล็บนกสังข์หยด มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มผลผลิต ทั้งการใช้สารเคมีป้องกันกำจัดศัตรูพืชและการใช้ปุ๋ยเคมี

6.1.3 ปาล์มน้ำมัน ปาล์มน้ำมันเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญชนิดหนึ่ง ซึ่งเหมาะสมกับสภาพอากาศร้อนชื้น อยู่ใกล้เส้นศูนย์สูตร ดังนั้นปาล์มน้ำมันจึงเจริญเติบโตได้ดีในเขตพื้นที่ตำบลหนองช้างแล่น ทั้งนี้เนื่องจากผลตอบแทนการปลูกปาล์มน้ำมันดีกว่าการปลูกพืชชนิดอื่น เช่น ยางพาราและการทำนาข้าว จึงเป็นแรงจูงใจให้เกษตรกรขยายพื้นที่ปลูก ประกอบกับมีโครงการเปลี่ยนพื้นที่ปลูกปาล์ม คาดว่าปริมาณความต้องการ น้ำมันปาล์มภายในเพิ่มขึ้นมาก ทั้งนี้เพราะราคาน้ำมันปาล์มในตลาดโลกมีแนวโน้มสูงขึ้น

6.2 การปศุสัตว์ เกษตรกรตำบลหนองช้างแล่นมีการเลี้ยงโคพื้นเมือง ส่วนโคลูกผสมมีน้อยราย เป็นการเลี้ยงแบบธรรมชาติ ไม่มีการทำวัคซีนบางส่วน การให้อาหารชั้นบ้าง ส่วนใหญ่ให้กินหญ้าตาม หัวไร่ปลายนา การเลี้ยงสัตว์ปีก เช่น ไก่พื้นเมือง เป็ด เป็ดเทศ เลี้ยงไว้บริโภคในครัวเรือน ปลูกบัตี เหมือนกับการเลี้ยงโค ส่วนการเลี้ยงสุกร เลี้ยงพันธุ์ลูกผสม ให้กินอาหารสำเร็จรูปเป็นส่วนใหญ่ มีการเลี้ยง สุกรพื้นเมืองน้อยราย

6.3 การท่องเที่ยว ถ้าเขาหัวแรด เป็นสำนักสงฆ์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนาในพื้นที่ตำบลหนองช้างแล่น สนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยในมิติศาสนา ให้เกิดเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงธรรมะ และความเลื่อมใสศรัทธาในพระพุทธศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของไทย และยังเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ ประชาชนตำบลหนองช้างแล่นและผู้สนใจในทัศนียภาพ

6.4 อุตสาหกรรม

- โรงงานอุตสาหกรรม 5 แห่ง

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มอาชีพ 12 กลุ่ม
 - กลุ่มออมทรัพย์ 12 หมู่บ้าน
 - ปั้มน้ำมันและก๊าซ 3 แห่ง
 - โรงเรียน 2 แห่ง
 - โรงงานและไม้แปรรูป 2 แห่ง
 - ร้านค้าต่าง ๆ 86 แห่ง
 - กลุ่มเกษตรแปรรูปใหญ่่างพารา 1 แห่ง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1. งานประเพณีสงกรานต์	เดือนเมษายน
2. งานประเพณีเข้าพรรษา	เดือนกรกฎาคม
3. งานสารทเดือนสิบ	เดือนกันยายน
4. งานประเพณีลากพระ	เดือนตุลาคม
5. งานประเพณีออกพรรษา	เดือนตุลาคม
6. งานประเพณีลอยกระทง	เดือนพฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในตำบลหนองช้างแล่น ได้แก่ กาหลอม, มโนราห์, หนังตะลุง

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

น้ำผึ้งโพรง ในพื้นที่หมู่ที่ 6 และ หมู่ที่ 8

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน

จำนวนประชากรชาย	4,233	คน
จำนวนประชากรหญิง	4,345	คน
จำนวนครัวเรือนทั้งหมด	8,806	ครัวเรือน
จำนวนหมู่บ้าน	12	หมู่บ้าน

8.2 ข้อมูลด้านการเกษตร ตำบลหนองช้างแล่น มีพื้นที่ปลูกยางประมาณ 20,167 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 82.38 ของพื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพปลูกยางพารา เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เหมาะสม กับการปลูกยางพารา

8.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร ข้อจำกัดเรื่องของแหล่งน้ำที่ใช้ในการเกษตร เนื่องจากต้องอาศัยน้ำฝนเพียงอย่างเดียว จึงไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร หากมีการปรับพื้นที่เป็นร่องสวน ขุดสระเพิ่มเติม ก็จะสามารถรองรับน้ำฝน ไว้ใช้ประโยชน์ได้

8.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค) มีระบบน้ำประปาในหมู่บ้าน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

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

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

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจด้านด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน จำนวน 5 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 5 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 5 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการต่าง ๆ จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านยางยวน	820	37
2	บ้านห้วยน้ำเย็น	759	34
3	บ้านห้วยโง	1,176	52
4	บ้านควนเลียบ	516	23
5	บ้านหนองสองพี่น้อง	717	32
6	บ้านช่องเขา	1,034	46
7	บ้านหัวเขา	373	17
8	บ้านป่ายาง	580	26
9	บ้านควนยายม่อม	544	24
10	บ้านต้นส้มหม่าว	808	36
11	บ้านห้วยขี้แรด	441	20
12	บ้านวังชุม	810	36
รวม		8,578	382

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,578 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

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

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจ มาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 เพศชาย ร้อยละ 45.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 25.40 รองลงมา 56-65 ปี, 26-35 ปี, 46-55 ปี, 66-75 ปี, 15-25 ปี และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 23.60, 16.00, 13.90, 10.70, 6.50 และ 3.90 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.50 รองลงมาเป็นโสด และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 31.40 และ 13.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบ มัธยมศึกษา ร้อยละ 31.90 รองลงมา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า, อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.40, 25.90, 15.20 และ 0.50 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 25.90 รองลงมา ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, รับจ้างทั่วไป, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, นักเรียน/นักศึกษา, ว่างาน, และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.70, 10.50, 9.70, 8.90, 8.60, 6.50, 5.50 และ 3.70 ตามลำดับ มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 34.60 รองลงมา 10,001-15,000 บาท, ต่ำกว่า 5,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 31.90, 17.00, 11.50 และ 5.00 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	172	45.00
หญิง	210	55.00
รวม	382	100
2. อายุ		
15-25 ปี	25	6.50
26-35 ปี	61	16.00
36-45 ปี	97	25.40
46-55 ปี	53	13.90
56-65 ปี	90	23.60
66-75 ปี	41	10.70
มากกว่า 75 ปี	15	3.90
รวม	382	100

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	120	31.40
สมรส	212	55.50
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	50	13.10
รวม	382	100
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	101	26.40
มัธยมศึกษา	122	31.90
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	99	25.90
ปริญญาตรี	58	15.20
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	382	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.40
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	8.60
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	34	8.90
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	79	20.70
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.50
รับจ้างทั่วไป	40	10.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	37	9.70
เกษตรกร/ประมง	99	25.90
ว่างงาน	22	5.80
รวม	382	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	66	17.30
5,001-10,000 บาท	132	34.60
10,001-15,000 บาท	122	31.90
15,001-20,000 บาท	44	11.50
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.70
รวม	382	100

2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 88.00 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 12.00 ส่วนใหญ่มารับบริการที่บ้านหรือสถานที่ที่ อบต. ได้กำหนด ร้อยละ 48.20 รองลงมา รับบริการที่ อบต. และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 45.50 และ 6.30 ตามลำดับ งานที่มารับบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 62.80 รองลงมา ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน, ด้านรายได้หรือภาษี และ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 30.60, 18.80 และ 18.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	336	88.00
4-6 ครั้ง	46	12.00
7 ครั้งขึ้นไป	0	0.00
รวม	382	100
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	174	45.50
ที่บ้าน	184	48.20
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	24	6.30
รวม	382	100
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน	117	30.60
ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	70	18.30
ด้านรายได้หรือภาษี	72	18.80
ด้านสาธารณสุข	240	62.80

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีแบบฟอร์มขอรับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะในพื้นที่ เช่น บ้านเรือน วัด โรงเรียน ที่สาธารณะ และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.20 ระดับคะแนน 9 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.72	.057	94.40	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน	4.56	.060	91.20	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอรับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะในพื้นที่ เช่น บ้านเรือน วัด โรงเรียน ที่สาธารณะ	4.62	.059	92.40	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.55	.060	91.00	มากที่สุด	9
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.62	.059	92.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.049	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.72	.042	94.40	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.60	.046	92.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.68	.043	93.60	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.63	.045	92.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.69	.019	93.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.40 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.046	91.40	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.60	.046	92.00	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	.046	91.00	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.044	93.20	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	.041	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.62	.029	92.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9 และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.63	.045	92.60	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58	.046	91.60	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.65	.044	93.00	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.53	.046	90.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.032	92.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.69	.043	93.80	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.63	.045	92.60	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.63	.045	92.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.034	93.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.60 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 4.46 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.20 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการรวม ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.70	.055	94.00	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน	4.46	.060	89.20	มาก	8
3. มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.64	.058	92.80	มากที่สุด	9
4. ลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.53	.060	90.60	มากที่สุด	9
5. การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.084	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.037	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง และความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.66	.057	93.20	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.59	.059	91.80	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.69	.056	93.80	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.69	.056	93.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.65	.040	93.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น
เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง
มิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10
รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.73
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและ
การนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9
ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.059	92.00	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการ นำไปปฏิบัติ	4.69	.056	93.80	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	.060	91.40	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.054	94.60	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	4.76	.052	95.20	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.67	.038	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9 และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	4.66	.057	93.20	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.61	.059	92.20	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.59	.059	91.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.54	.060	90.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.60	.040	92.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น
เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.57
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.40 ระดับคะแนน 9 และ ได้รับบริการที่คุ้มค่า
คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.20 ระดับคะแนน 9
รองลงมา

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่างานบริการ ค่าเฉลี่ยรวม 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.67	.057	93.40	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.51	.060	90.20	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.57	.060	91.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.59	.046	91.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 และมีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.72	.082	94.40	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.60	.085	92.00	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.54	.086	90.80	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.68	.084	93.60	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.65	.084	93.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.074	92.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.76	.050	95.20	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.65	.057	93.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.72	.053	94.40	มากที่สุด	9
4. ความพอใจของช่องทางในการ ให้บริการ	4.65	.057	93.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.69	.038	93.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.059	91.40	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.58	.059	91.60	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.60	.058	92.00	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.056	93.40	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.64	.057	92.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.038	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 และมีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.67	.056	93.40	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58	.059	91.60	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.63	.057	92.60	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.61	.058	92.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.62	.040	92.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.68	.055	93.60	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.67	.056	93.40	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.67	.056	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.046	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.20 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาด และวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.51 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.20 ระดับคะแนน 9 มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.80 ระดับคะแนน 8 มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.44 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.80 ระดับคะแนน 8 และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.41 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 88.20 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.48 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.60 ระดับคะแนน 8 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและ วิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้ แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง	4.51	.053	90.20	มากที่สุด	9
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรค ระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนใน รูปแบบต่าง ๆ	4.41	.053	88.20	มาก	8
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิด ขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การ จัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับ ประชาชน เป็นต้น	4.49	.053	89.80	มาก	8
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.44	.053	88.80	มาก	8
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการ ช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้อง กับสุขภาพของประชาชน	4.56	.053	91.20	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.48	.046	89.60	มาก	8

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง และความพอใจของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.78	.027	95.60	มากที่สุด	10
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.70	.030	94.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.62	.031	92.40	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ	4.62	.031	92.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.021	93.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	.031	92.60	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.64	.031	92.80	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.61	.032	92.20	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	.030	93.60	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ ฯลฯ	4.76	.028	95.20	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.66	.019	93.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 รองลงมา การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ	4.62	.031	92.40	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58	.032	91.60	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้ อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.65	.031	93.00	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.58	.032	91.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.61	.022	92.20	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น
เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย
4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้ม
ประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจ
ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.67	.030	93.40	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.61	.032	92.20	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.63	.031	92.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.023	92.80	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน ความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)
ตารางที่ 23 ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.61	.049	92.20	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	.019	93.80	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	.029	92.40	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	.032	92.00	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.65	.034	93.00	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.63	.085	92.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.00 ระดับคะแนน ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.61	.037	92.20	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.65	.040	93.00	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.038	93.40	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	.040	92.00	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.59	.046	91.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.63	.056	92.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.64	.074	92.80	มากที่สุด	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.69	.038	93.80	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.038	92.20	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.040	92.40	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.67	.046	93.40	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.67	.058	93.40	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข ระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 ความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.60 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.48	.046	89.60	มากที่สุด	8
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68	.021	93.60	มากที่สุด	9
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	.019	93.20	มากที่สุด	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	.022	92.20	มากที่สุด	9
5. ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ	4.64	.023	92.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	.054	92.80	มากที่สุด	9

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน และด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน	4.63	.085	92.60	มากที่สุด	9
2. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.63	.056	92.60	มากที่สุด	9
3. ด้านรายได้หรือภาษี	4.67	.058	93.40	มากที่สุด	9
4. ด้านสาธารณสุข	4.64	.054	92.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.64	0.23	92.80	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. หนองช้างแล่น
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบупัญญาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น
 - ไม่มี
3. โพรตระบุดข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. หนองช้างแล่น
 - ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียด

สรุปผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 25.40 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.50 ส่วนใหญ่จบ มัธยมศึกษา ร้อยละ 31.90 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 25.90 มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 34.60

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 88.00 ส่วนใหญ่มารับบริการที่บ้านหรือสถานที่ที่อบต. ได้กำหนด ร้อยละ 48.20 รองลงมา รับบริการที่ อบต. ร้อยละ 45.50 และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 6.30 งานที่มารับบริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ 62.80 ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน ร้อยละ 30.60 ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 18.80 และ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 18.30

ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน และด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมี 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. หนองช้างแล่น
 - การบริการที่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ มีขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น
 - ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. หนองช้างแล่น
 - ไม่มี

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

อบต.หนองช้างแล่น อำเภอยะยง จ.พิจิตร

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 2 เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมาท่านมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด
1 1-3 ครั้ง 2 4-6 ครั้ง 3 ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
1 ที่ อบต. 2 ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด 3 อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)
 1. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)
 2. ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)
 3. ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)
 4. ด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน					
1. ขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบ อย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและบ้านเรือน					
3. มีแบบฟอร์มขอรับบริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะในพื้นที่ เช่น บ้านเรือน วัด โรงเรียน ที่สาธารณะ					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
3.2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1. ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน					
3. มีแบบฟอร์มขอรับความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. ลำดับขั้นตอนการขอความช่วยเหลือ การรับแจ้งเหตุ ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การให้ความช่วยเหลือด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
3.3 ด้านรายได้หรือภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง					

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.4 ด้านสาธารณสุข					
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น					
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

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

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....
.....
.....
.....
.....

2. โป้รตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.หนองช้างแล่น คือ

.....
.....
.....
.....
.....

3. โป้รตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.หนองช้างแล่น คือ

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ