ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม

ประจำปี พ.ศ. 2565

 การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนยายหอม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

 **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

 **ตอนที่ 2** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบล ดอนยายหอม

 **ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลดอนยายหอม

 **ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

 **ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

 **ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

 **ตอนที่ 7** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

 **ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

 **ตอนที่ 9** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

 **ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

 **ตอนที่ 11** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 514 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

 **เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 61.87 และเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13

 **อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 22.76 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.23 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.34 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 10.51 ตามลำดับ

 **ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 27.04 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 19.26 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 17.51 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.09 ตามลำดับ

 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 34.05 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 23.74 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ตามลำดับ

 **อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 28.99 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.12 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.37 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 แม่บ้านจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

 **ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 36.58 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 33.46 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.12 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **514** | **100.00** |
| **เพศ** |  |  |
|  ชาย | 196 | 38.13 |
|  หญิง | 318 | 61.87 |
| **อายุ** |  |  |
|  น้อยกว่า 25 ปี | 84 | 16.34 |
|  26-30 ปี | 89 | 17.32 |
|  31-40 ปี  | 117 | 22.76 |
|  41-50 ปี | 104 | 20.23 |
|  51-60 ปี | 66 | 12.84 |
|  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 54 | 10.51 |
| **ระดับการศึกษา** |  |  |
|  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 90 | 17.51 |
|  มัธยมศึกษา | 139 | 27.04 |
|  ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 99 | 19.26 |
|  ปริญญาตรี | 129 | 25.10 |
|  ปริญญาโทและสูงกว่า | 57 | 11.09 |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
|  น้อยกว่า 10,000 บาท63 | 143 | 27.82 |
|  10,000-20,000 บาท | 175 | 34.05 |
|  20,001-30,000 บาท | 122 | 23.74 |
|  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป | 74 | 14.40 |
| **อาชีพ** |  |  |
|  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 63 | 12.26 |
|  ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย | 149 | 28.99 |
|  เกษตรกรรม/กสิกรรม | 46 | 8.95 |
|  รับจ้าง | 124 | 24.12 |
| **ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **514** | **100.00** |
|  แม่บ้าน | 55 | 10.70 |
|  อื่นๆ | 79 | 15.37 |
| **ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน** |  |  |
|  เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | 188 | 36.58 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี | 66 | 12.84 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 88 | 17.12 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี | 172 | 33.46 |

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 181 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

 **เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

 **อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

 **ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

 **อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.79 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสากิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

 **ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.88 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **66** | **100.00** |
| **เพศ** |  |  |
|  ชาย | 18 | 27.27 |
|  หญิง | 48 | 72.73 |
| **อายุ** |  |  |
|  น้อยกว่า 25 ปี | 16 | 24.24 |
|  26-30 ปี | 3 | 4.55 |
|  31-40 ปี  | 21 | 31.82 |
|  41-50 ปี | 11 | 16.67 |
|  51-60 ปี | 9 | 13.64 |
|  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 6 | 9.09 |
| **ระดับการศึกษา** |  |  |
|  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 6 | 9.09 |
|  มัธยมศึกษา | 18 | 27.27 |
|  ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 11 | 16.67 |
|  ปริญญาตรี | 24 | 36.36 |
| **ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **66** | **100.00** |
|  ปริญญาโทและสูงกว่า | 6 | 9.09 |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
|  น้อยกว่า 10,000 บาท | 26 | 39.39 |
|  10,000-20,000 บาท | 17 | 25.76 |
|  20,001-30,000 บาท | 14 | 21.21 |
|  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป | 9 | 13.64 |
| **อาชีพ** |  |  |
|  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 12 | 18.18 |
|  ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย | 19 | 28.79 |
|  เกษตรกรรม/กสิกรรม | 2 | 3.03 |
|  รับจ้าง | 7 | 10.61 |
|  แม่บ้าน | 9 | 13.64 |
|  อื่นๆ | 17 | 25.76 |
| **ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน** |  |  |
|  เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | 25 | 37.88 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี | 4 | 6.06 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 12 | 18.18 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี | 25 | 37.88 |

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวน 354 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

 **เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.08 และเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.92

 **อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.93 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.51 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.95 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

 **ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.73 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.08 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.23 ตามลำดับ

 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 31.07 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.58 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 ตามลำดับ

 **อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.23 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.38 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.69 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.84 ตามลำดับ

 **ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.61 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.31 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **354** | **100.00** |
| **เพศ** |  |  |
|  ชาย | 159 | 44.92 |
|  หญิง | 195 | 55.08 |
| **ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **354** | **100.00** |
| **อายุ** |  |  |
|  น้อยกว่า 25 ปี | 62 | 17.51 |
|  26-30 ปี | 75 | 21.19 |
|  31-40 ปี  | 73 | 20.62 |
|  41-50 ปี | 67 | 18.93 |
|  51-60 ปี | 60 | 16.95 |
|  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 17 | 4.80 |
| **ระดับการศึกษา** |  |  |
|  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 61 | 17.23 |
|  มัธยมศึกษา | 77 | 21.75 |
|  ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 64 | 18.08 |
|  ปริญญาตรี | 84 | 23.73 |
|  ปริญญาโทและสูงกว่า | 68 | 19.21 |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
|  น้อยกว่า 10,000 บาท | 87 | 24.58 |
|  10,000-20,000 บาท | 110 | 31.07 |
|  20,001-30,000 บาท | 82 | 23.16 |
| มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป | 75 | 21.19 |
| **อาชีพ** |  |  |
|  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 58 | 16.38 |
|  ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย | 69 | 19.49 |
|  เกษตรกรรม/กสิกรรม | 52 | 14.69 |
|  รับจ้าง | 65 | 18.36 |
|  แม่บ้าน อื่นๆ | 4961 | 13.8417.23 |
| **ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **354** | **100.00** |
|  **ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน** เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี | 1653430125 | 46.619.608.4735.31 |

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำนวน 80 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

 **เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 และเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

 **อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ช่วงอายุ 26-30 ปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

 **ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับ ปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

 **อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

 **ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **80** | **100.00** |
| **เพศ** |  |  |
|  ชาย | 29 | 36.25 |
|  หญิง | 51 | 63.75 |
| **อายุ** |  |  |
|  น้อยกว่า 25 ปี | 4 | 5.00 |
|  26-30 ปี | 14 | 17.50 |
|  31-40 ปี  | 20 | 25.00 |
|  41-50 ปี | 25 | 31.25 |
|  51-60 ปี | 11 | 13.75 |
|  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 6 | 7.50 |
| **ระดับการศึกษา** |  |  |
|  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 32 | 40.00 |
|  มัธยมศึกษา | 20 | 25.00 |
|  ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 14 | 17.50 |
|  ปริญญาตรี | 12 | 15.00 |
|  ปริญญาโทและสูงกว่า | 2 | 2.50 |
| **ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **80** | **100.00** |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
|  น้อยกว่า 10,000 บาท | 37 | 46.25 |
|  10,000-20,000 บาท | 16 | 20.00 |
|  20,001-30,000 บาท | 20 | 25.00 |
|  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป | 7 | 8.75 |
| **อาชีพ** |  |  |
|  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 3.75 |
|  ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย | 32 | 40.00 |
|  เกษตรกรรม/กสิกรรม | 9 | 11.25 |
|  รับจ้าง | 17 | 21.25 |
|  แม่บ้าน | 11 | 13.75 |
|  อื่นๆ | 8 | 10.00 |
| **ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน** |  |  |
|  เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | 28 | 35.00 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี | 11 | 13.75 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 8 | 10.00 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี | 33 | 41.25 |

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 40 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงใน

ตาราง 4.5

 **เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 และเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

 **อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

 **ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

 **อาชีพ**  พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **18** | **100.00** |
| **เพศ** |  |  |
|  ชาย | 5 | 27.78 |
|  หญิง | 13 | 72.22 |
| **ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **18** | **100.00** |
| **อายุ** |  |  |
|  น้อยกว่า 25 ปี | 2 | 11.11 |
|  26-30 ปี | 3 | 16.67 |
|  31-40 ปี  | 6 | 33.33 |
|  41-50 ปี | 4 | 22.22 |
|  51-60 ปี | 2 | 11.11 |
|  มากกว่า 60 ปีขึ้นไป | 1 | 5.56 |
| **ระดับการศึกษา** |  |  |
|  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 2 | 11.11 |
|  มัธยมศึกษา | 7 | 38.89 |
|  ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 5 | 27.78 |
|  ปริญญาตรี | 3 | 16.67 |
|  ปริญญาโทและสูงกว่า | 1 | 5.56 |
| **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
|  น้อยกว่า 10,000 บาท | 1 | 5.56 |
|  10,000-20,000 บาท | 8 | 44.44 |
|  20,001-30,000 บาท | 7 | 38.89 |
|  มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป | 2 | 11.11 |
| **อาชีพ** |  |  |
|  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 2 | 11.11 |
|  ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย | 5 | 27.78 |
|  เกษตรกรรม/กสิกรรม | 0 | 0.00 |
|  รับจ้าง | 7 | 38.89 |
|  แม่บ้าน | 1 | 5.56 |
|  อื่นๆ | 3 | 16.67 |
|  |
| **ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ) |
| **ข้อมูลส่วนบุคคล** | **จำนวน (n)** | **ร้อยละ (%)** |
| **รวม** | **18** | **100.0** |
| **ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน** |  |  |
|  เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด | 6 | 33.33 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี | 1 | 5.56 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี | 3 | 16.67 |
|  อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี | 8 | 44.44 |

**ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม**

 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนยายหอม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$= 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.93 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.43 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.789) คิดเป็นร้อยละ 95.78 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.742) คิดเป็นร้อยละ 94.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

**ตารางที่ 4.6** ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

| **การบริการ** | **ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ** |
| --- | --- |
| **งานด้านการจัดเก็บรายได้** | **งานด้านสาธารณสุข** | **งานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ** | **งานด้านการให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน** | **รวมแต่ละด้าน** |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการ | 4.921 | 4.881 | 4.758 | 4.773 | **4.833** |
| มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | **มากที่สุด** |
| (98.42 %) | (97.62%) | (95.16%) | (95.46%) | **(96.67 %)** |
| 2.ช่องทางการให้บริการ | 4.857 | 4.822 | 4.778 | 4.829 | **4.822** |
| มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | **มากที่สุด** |
| (97.14%) | (96.44%) | (95.56%) | (96.58%) | **(96.43 %)** |
| 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.851 | 4.851 | 4.731 | 4.722 | **4.789** |
| มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | **มากที่สุด** |
| (97.02 %) | (97.02%) | (94.62%) | (94.44%) | **(95.78 %)** |
| 4.สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.901 | 4.775 | 4.704 | 4.589 | **4.742** |
| มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | **มากที่สุด** |
| (98.02 %) | (95.50%) | (94.08%) | (91.78%) | **(94.85 %)** |
| รวม | **4.883** | **4.832** | **4.743** | **4.728** | **4.796** |
| **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** | **มากที่สุด** |
| ร้อยละของระดับความพึงพอใจ | **(97.65 %)** | **(96.65%)** | **(94.86%)** | **(94.57%)** | **(95.93%)** |
| คะแนนคุณภาพ | 5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป | 5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป | 5 – มากกว่า ร้อยละ80 ขึ้นไป | 5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป | 5 - มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป |

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.796) คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.833 ) คิดเป็นร้อยละ 96.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.881) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\overbar{x}$ = 4.859) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\overbar{x}$ = 4.828) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากัน คือ ( $\overbar{x}$ = 4.799) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.821 ) คิดเป็นร้อยละ 96.43 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.863) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ( $\overbar{x}$ = 4.849) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\overbar{x}$ = 4.844 ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\overbar{x}$ = 4.791) และการมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.759 ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ =4.789)คิดเป็นร้อยละ 95.78 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.843) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\overbar{x}$ = 4.822 ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\overbar{x}$ = 4.796) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\overbar{x}$ = 4.764) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง( $\overbar{x}$ = 4.721) ตามลำดับ

**4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ =4.742)คิดเป็นร้อยละ 94.84 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.785) รองลงมา คือ การรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.775) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\overbar{x}$ = 4.767 ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\overbar{x}$ = 4.755 ) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก( $\overbar{x}$ = 4.629) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก

เทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ **)** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ | 4.799 | 0.449 | มากที่สุด |
|  2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.859 | 0.439 | มากที่สุด |
|  3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.881 | 0.459 | มากที่สุด |
|  4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.828 | 0.454 | มากที่สุด |
|  5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.799 | 0.456 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.833** | **0.451** | **มากที่สุด** |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.844 | 0.441 | มากที่สุด |
|  2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.759 | 0.445 | มากที่สุด |
|  3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.863 | 0.430 | มากที่สุด |
|  4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.791 | 0.442 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ **)** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ | 4.849 | 0.443 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.821** | **0.441** | **มากที่สุด** |
| **3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
|  1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน | 4.822 | 0.429 | มากที่สุด |
|  2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส | 4.796 | 0.441 | มากที่สุด |
|  3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  | 4.721 | 0.445 | มากที่สุด |
|  4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 4.843 | 0.452 | มากที่สุด |
|  5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.764 | 0.436 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.789** | **0.436** | **มากที่สุด** |
| **4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
|  1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 4.785 | 0.448 | มากที่สุด |
|  2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.629 | 0.448 | มากที่สุด |
|  3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.755 | 0.444 | มากที่สุด |
|  4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.775 | 0.672 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนยายหอม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ **)** | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.767 | 0.445 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.742** | **0.406** | **มากที่สุด** |
|  **รวมผลการประเมิน 4 ด้าน** **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.93** | **4.796** | **0.456** | **มากที่สุด** |

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดอนยายหอม

 ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลดอนยายหอมอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซด์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

 **ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.883) คิดเป็นร้อยละ 97.65 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.921 ) คิดเป็นร้อยละ 98.42 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.964 ) รองลงมา คือ ) บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง( $\overbar{x}$ = 4.957 ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\overbar{x}$ = 4.936 ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและการให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดมีความพึงพอใจในระดับเดียวกัน ( $\overbar{x}$ = 4.873 ) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\overbar{x}$ = 4.964 ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.857) คิดเป็นร้อยละ 97.14 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.941 ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\overbar{x}$ = 4.899) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\overbar{x}$ = 4.857) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ( $\overbar{x}$ = 4.823) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.764 )ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ =4.851)คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.934 )รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง( $\overbar{x}$ =4.884)เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.852 )เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\overbar{x}$ = 4.822)และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\overbar{x}$ = 4.765 ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.901)คิดเป็นร้อยละ 98.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.976)รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ( $\overbar{x}$ = 4.964) มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\overbar{x}$ = 4.873)มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.857) และมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\overbar{x}$ = 4.836) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ | 4.873 | 0.598 | มากที่สุด |
|  2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.936 | 0.601 | มากที่สุด |
|  3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.957 | 0.615 | มากที่สุด |
|  4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.964 | 0.662 | มากที่สุด |
|  5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.873 | 0.692 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.921** | **0.510** | **มากที่สุด** |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.899 | 0.692 | มากที่สุด |
|  2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.764 | 0.771 | มากที่สุด |
|  3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.941 | 0.510 | มากที่สุด |
|  4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ | 4.857 | 0.795 | มากที่สุด |
|  5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ | 4.823 | 0.923 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.857** | **0.549** | **มากที่สุด** |
| **ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
|  1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน | 4.765 | 0.611 | มากที่สุด |
|  2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส | 4.822 | 0.553 | มากที่สุด |
|  3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  | 4.884 | 0.651 | มากที่สุด |
|  4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี | 4.934 | 0.581 | มากที่สุด |
|  5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ | 4.852 | 0.604 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.851** | **0.521** | **มากที่สุด** |
| **4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
|  1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 4.976 | 0.587 | มากที่สุด |
|  2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก | 4.873 | 0.662 | มากที่สุด |
|  3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.836 | 1.410 | มากที่สุด |
|  4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.857 | 0.728 | มากที่สุด |
|  5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.964 | 0.726 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.901** | **0.562** | **มากที่สุด** |
| **ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  **รวมผลการประเมิน 4 ด้าน** **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.65** | **4.883** | **0.436** | **มากที่สุด** |

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บรายได้

ในการเข้ารับบริการของประชาชนในพื้นที่มีความต้องการทราบถึงมาตรการต่างๆในด้านการป้องกันและยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด – 19 อย่างชัดเจน รวมไปถึงขั้นตอนต่างๆในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการภายในสำนักงาน นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.832) คิดเป็นร้อยละ 96.65 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.881 ) คิดเป็นร้อยละ 97.62 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.957 ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\overbar{x}$ = 4.936 ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\overbar{x}$ = 4.873 ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\overbar{x}$ = 4.865 ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\overbar{x}$ = 4.773 ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.822) คิดเป็นร้อยละ 96.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.941 ) รองลงมา คือ มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\overbar{x}$ = 4.857) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ( $\overbar{x}$ = 4.823) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.764 ) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\overbar{x}$ = 4.723) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ =4.851)คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.934 ) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง( $\overbar{x}$ =4.884)เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.852) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\overbar{x}$ = 4.822)และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\overbar{x}$ = 4.765 ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.775)คิดเป็นร้อยละ 95.50 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.976)รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\overbar{x}$ = 4.836) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.777) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ( $\overbar{x}$ = 4.698) และมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\overbar{x}$ = 4.586)ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ | 4.773 | 0.732 | มากที่สุด |
|  2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.936 | 0.788 | มากที่สุด |
|  3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.957 | 0.844 | มากที่สุด |
|  4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.865 | 0.827 | มากที่สุด |
|  5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.873 | 5.196 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.881** | **1.235** | มากที่สุด |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.723 | 0.834 | มากที่สุด |
|  2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.764 | 0.841 | มากที่สุด |
|  3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.941 | 0.905 | มากที่สุด |
|  4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.857 | 0.761 | มากที่สุด |
|  5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ | 4.823 | 0.792 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  **รวม** | **4.822** |  **0.562** | **มากที่สุด** |
| **3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
|  1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน | 4.765 | 0.999 | มากที่สุด |
|  2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส | 4.822 | 1.066 | มากที่สุด |
|  3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  | 4.884 | 0.913 | มากที่สุด |
|  4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี | 4.934 | 0.833 | มากที่สุด |
|  5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.852 | 0.985 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.851** | **0.776** | มากที่สุด |
| **4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
|  1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 4.976 |  0.971 | มากที่สุด |
|  2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.586 | 0.662 | มากที่สุด |
|  3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.836 | 0.914 | มากที่สุด |
|  4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.777 | 0.886 | มากที่สุด |
|  5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.698 | 0.891 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **รวม** | **4.775** | **0.776** | มากที่สุด |
|  **รวมผลการประเมิน 4 ด้าน** **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.65** | **4.832** | **0.649** | **มากที่สุด** |

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุข

 ในช่วงสภาวะหลังการแพร่ระบาดโรคระบาดโควิด – 19 ประชาชนบางส่วนมีความต้องการให้ลงทะเบียนเพิ่มเติมสำหรับประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงวัคซีนได้ และการกระจายความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเองหากต้องกักตัวอยู่ภายในบ้านจากการติดเชื้อโรคระบาดโควิด-19 นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอพพลิเคชั่นและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไปขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกําลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดําเนินงานต่อไป ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการกับโรคติดต่อและภัยคุกคามด้านสุขภาพ เตรียมพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา คอยสังเกต เฝ้าระวัง พาหะนำโรคตามฤดูกาล เช่น โรคไข้เลือดออก โรคชิคุนกุนยา โรคฉี่หนู ฯลฯ มีการเตือนและเปิดเผยข้อมูลการติดต่อของ โรคตามฤดูกาลภายในชุมชน ไม่ปิดบังจำนวนที่แท้จริงของผู้ป่วย เพื่อให้ประชาชนที่มีบ้านหรือที่พักติดต่อกับผู้ป่วยที่เป็นโรคให้คอยสังเกตอาการ ระวังตัว และป้องกันการติดต่อของโรคนั้น

**ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.743 ) คิดเป็นร้อยละ 94.86 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

 ( $\overbar{x}$ = 4.758) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.897) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\overbar{x}$ = 4.785) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\overbar{x}$ = 4.749) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\overbar{x}$ = 4.662) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\overbar{x}$ = 4.699) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.778) คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.895) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ( $\overbar{x}$ = 4.776) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\overbar{x}$ = 4.765) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.755) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\overbar{x}$ = 4.699 ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.731)คิดเป็นร้อยละ 94.62 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใสมากที่สุด( $\overbar{x}$ = 4.965)รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\overbar{x}$ = 4.876)เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\overbar{x}$ = 4.789) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\overbar{x}$ = 4.598) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ( $\overbar{x}$ =4.428)ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ = 4.704)คิดเป็นร้อยละ 94.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.778)รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\overbar{x}$ = 4.756) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\overbar{x}$ = 4.686) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.653) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\overbar{x}$ = 4.649) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ | 4.785 | 0.641 | มากที่สุด |
|  2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.749 | 0.610 | มากที่สุด |
|  3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง | 4.662 | 0.640 | มากที่สุด |
|  4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.699 | 0.645 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.897 | 0.734 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.758** | **0.523** | **มากที่สุด** |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.895 | 0.658 | มากที่สุด |
|  2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.755 | 0.639 | มากที่สุด |
|  3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.699 | 0.666 | มากที่สุด |
|  4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ | 4.765 | 0.682 | มากที่สุด |
|  5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ | 4.776 | 0.710 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.778** | **0.512** | **มากที่สุด** |
| **3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
|  1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน | 4.876 | 0.614 | มากที่สุด |
|  2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส | 4.965 | 0.711 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  | 4.598 | 0.697 | มากที่สุด |
|  4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 4.789 | 0.664 | มากที่สุด |
|  5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.428 | 0.707 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.731** | **0.550** | **มากที่สุด** |
| **4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
|  1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 4.653 | 0.626 | มากที่สุด |
|  2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.686 | 0.678 | มากที่สุด |
|  3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.756 | 0.643 | มากที่สุด |
|  4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.778 | 0.742 | มากที่สุด |
|  5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.649 | 0.707 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.704** | **0.557** | **มากที่สุด** |
|  **รวมผลการประเมิน 4 ด้าน** **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.86** | **4.743** | **0.710** | **มากที่สุด** |

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ(เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์)

ควรมีการจัดทำระบบลงทะเบียนออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อของประชาชน รวมไปถึงการลงพื้นที่เพื่อบริการให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเพื่อลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,คนพิการ,ผู้ป่วยเอดส์ นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวดเร็ว มีความทั่วถึงต่อประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ยังต้องการให้เจ้าหน้าในองค์กรให้มีมนุษย์สัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ ทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน

 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.728) คิดเป็นร้อยละ 94.57 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

 **1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

 ( $\overbar{x}$ = 4.773) คิดเป็นร้อยละ 95.46 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับริการคาดหวัง มากที่สุด ($\overbar{x}$ = 4.947) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($ \overbar{x}$ = 4.816) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($ \overbar{x}$ = 4.784) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ($ \overbar{x}$ = 4.763) และให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $ \overbar{x}$ = 4.553) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

 ( $\overbar{x}$ *=* 4.*829)* คิดเป็นร้อยละ 96.58 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.975) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล่องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\overbar{x}$ = 4.871) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\overbar{x}$ = 4.859) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.753) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ( $\overbar{x}$ = 4.686) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\overbar{x}$ *=* 4.*722 )* คิดเป็นร้อยละ 94.44โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\overbar{x}$ *=* 4.925 *)* รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\overbar{x}$ = 4.883) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\overbar{x}$ = 4.713) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\overbar{x}$ = 4.575) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง( $\overbar{x}$ = 4.516) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

 ($ \overbar{x}$ = 4.589 ) คิดเป็นร้อยละ 91.78 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยให้บริการ มากที่สุด ( $\overbar{x}$ = 4.757 ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\overbar{x}$ = 4.689) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับริการมีความเพียงพอ ( $\overbar{x}$ = 4.591) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\overbar{x}$ = 4.534) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ( $\overbar{x}$ = 4.372) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ | 4.763 | 0.428 | มากที่สุด |
|  2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  | 4.816 | 0.441 | มากที่สุด |
|  3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการ คาดหวัง | 4.947 | 0.449 | มากที่สุด |
|  4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.784 | 0.447 | มากที่สุด |
|  5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด | 4.553 | 0.421 | มากที่สุด |
|  **รวม** | **4.773** | **0.437** | **มากที่สุด** |
| **2. ด้านช่องทางการให้บริการ** |  |  |  |
|  1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย  | 4.859 | 0.457 | มากที่สุด |
|  2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.753 | 0.446 | มากที่สุด |
|  3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น | 4.871 | 0.415 | มากที่สุด |
|  4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ | 4.686 | 0.425 | มากที่สุด |
|  5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ | 4.975 | 0.459 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  **รวม** | **4.829** | **0.437** | **มากที่สุด** |
| **3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |  |  |  |
|  1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน | 4.883 | 0.457 | มากที่สุด |
|  2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส | 4.575 | 0.446 | มากที่สุด |
|  3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง  | 4.516 | 0.415 | มากที่สุด |
|  4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี | 4.713 | 0.425 | มากที่สุด |
|  5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ลือกปฏิบัติ | 4.925 | 0.459 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.722** | **0.437** | **มากที่สุด** |
| **4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |  |  |  |
|  1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | 4.534 | 0.467 | มากที่สุด |
|  2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 4.372 | 0.435 | มากที่สุด |
|  3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ | 4.591 | 0.418 | มากที่สุด |
|  4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ | 4.689 | 0.449 | มากที่สุด |
| **ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ) |
| **การให้บริการ** | **ค่าเฉลี่ย****(** $\overbar{x}$ *)* | **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน****(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** |
|  5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.757 | 0.385 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.589** | **0.416** | **มากที่สุด** |
|  **รวมผลการประเมิน 4 ด้าน**  **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 94.57** | **4.728** | **0.435** | **มากที่สุด** |

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน

ควรมีการตรวจติดตามซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานในเขตที่รับผิดชอบดูแล นอกจากนี้ควรจัดทำระบบรับแจ้งติดตามการซ่อมบำรุงหรือแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆในพื้นที่ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อประชาชนในชุมชนและการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง