งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี 2563

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ชื่อผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริหาร ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด
3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย
4. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง
5. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น จำนวน 890 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 90.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในงานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

2. งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 90.20 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

3. งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 84.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในงานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย

4. งานบริการด้านผังเมือง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในงานบริการด้านผังเมือง

5. งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 90.40 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

6. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 90.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ส่วนที่4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค	4.54	0.43	มากที่สุด	90.80
2.งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
3. งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
4. งานบริการด้านผังเมือง	4.64	0.43	มากที่สุด	92.80
5. งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.52	0.41	มากที่สุด	90.40
รวม	**4.54**	**0.41**	**มากที่สุด**	**90.80**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านผังเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา ได้แก่ งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	57	60.64
2. หญิง	37	39.36
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	10	10.64
2. 26 ปี – 40 ปี	7	7.45
3. 41 ปี – 55 ปี	37	39.36
4. 56 ปี – 69 ปี	25	26.59
5. 70 ปีขึ้นไป	15	15.96
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.96
2. รับจ้างทั่วไป	17	18.09
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	25	26.59
4. เกษตรกร/ประมง	37	39.36
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	94	100
รวม	**94**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 และเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36

มีอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่อายุ 56 ปี – 69 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09

ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ในภาพรวม

งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.39	มากที่สุด	91.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.52	0.42	มากที่สุด	90.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.51	0.45	มากที่สุด	90.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.44	มากที่สุด	90.60
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00
รวม	**4.54**	**0.43**	**มากที่สุด**	**90.80**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ในแต่ละด้าน

งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.57	0.38	มากที่สุด	91.40
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.62	0.42	มากที่สุด	92.40
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.55	0.42	มากที่สุด	91.00
รวม	**4.59**	**0.39**	**มากที่สุด**	**91.80**

งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.51	0.41	มาก	90.20
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.51	0.41	มาก	90.20
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.53	0.45	มากที่สุด	90.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.51	0.41	มาก	90.20
รวม	**4.52**	**0.42**	**มากที่สุด**	**90.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.49	0.49	มาก	89.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.53	0.45	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.43	มากที่สุด	90.20
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.45	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.49	0.49	มาก	89.80
รวม	**4.51**	**0.45**	**มากที่สุด**	**90.20**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52	0.43	มากที่สุด	90.40
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.55	0.31	มากที่สุด	91.00
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.50	0.48	มาก	90.00
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.35	มากที่สุด	90.60
รวม	**4.53**	**0.39**	**มากที่สุด**	**90.60**

งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.54	0.43	มากที่สุด	90.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.54	0.41	มากที่สุด	90.80
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.53	0.45	มากที่สุด	90.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.50	0.43	มาก	90.00
รวม	**4.54**	**0.34**	**มากที่สุด**	**90.80**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง,การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเจ้าหน้าที่แต่งกาย

เรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาได้แก่ การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	4	25.00
2. หญิง	12	75.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	4	25.00
2. 26 ปี – 40 ปี	12	75.00
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	12.50
2. รับจ้างทั่วไป	3	18.75
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	25.00
4. เกษตรกร/ประมง	7	43.75

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	16	100
รวม	**16**	**100**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

มีอายุระหว่าง 26 ปี – 40 ปีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ในภาพรวม

งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.37	มากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.48	0.42	มาก	89.60
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.51**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.20**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิดในแต่ละด้าน

งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.54	0.35	มากที่สุด	90.80
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.54	0.36	มากที่สุด	90.80
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.57	0.37	มากที่สุด	91.00
รวม	**4.54**	**0.37**	**มากที่สุด**	**90.80**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.50	0.41	มาก	90.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.50	0.41	มาก	90.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.50	0.41	มาก	90.00
รวม	**4.51**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.42	0.49	มาก	88.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.51	0.31	มากที่สุด	90.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.43	มาก	89.40
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.51	0.38	มากที่สุด	90.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.31	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	0.49	มาก	88.60
รวม	**4.48**	**0.42**	**มาก**	**88.60**

งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	0.43	มาก	90.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.56	0.33	มากที่สุด	91.20
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.49	0.48	มาก	89.80
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51	0.35	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.52**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.40**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.56	0.41	มากที่สุด	91.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.53	0.39	มากที่สุด	90.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.50	0.39	มาก	90.00
รวม	4.51	0.40	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง,การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่นโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการ

ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 87.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 87.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	6	60.00
2. หญิง	4	40.00

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
อายุ		
1. 26 ปี – 40 ปี	1	10.00
3. 41 ปี – 55 ปี	2	20.00
4. 56 ปี – 69 ปี	4	40.00
5. 70 ปี ขึ้นไป	3	30.00
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	1	10.00
2. รับจ้างทั่วไป	2	20.00
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	30.00
4. เกษตรกร/ประมง	4	40.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	10	100
รวม	**10**	**100**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาได้แก่ อายุ70 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุระหว่าง 41 ปี – 55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ในภาพรวม

งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.37	มากที่สุด	90.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.48	0.42	มาก	89.60
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.51**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.20**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ในแต่ละด้าน

งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.54	0.35	มากที่สุด	90.80
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.54	0.36	มากที่สุด	90.80
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.57	0.37	มากที่สุด	91.00
รวม	**4.54**	**0.37**	**มากที่สุด**	**90.80**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.50	0.41	มาก	90.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.50	0.41	มาก	90.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.50	0.41	มาก	90.00
รวม	**4.51**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.42	0.49	มาก	88.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.51	0.31	มากที่สุด	90.20

งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.43	มาก	89.40
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.51	0.38	มากที่สุด	90.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.31	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	0.49	มาก	88.60
รวม	**4.48**	**0.42**	**มาก**	**88.60**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	0.43	มาก	90.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.56	0.33	มากที่สุด	91.20
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.49	0.48	มาก	89.80
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.51	0.35	มากที่สุด	90.20
รวม	**4.52**	**0.40**	**มากที่สุด**	**90.40**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.56	0.41	มากที่สุด	91.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.53	0.39	มากที่สุด	90.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.50	0.39	มาก	90.00
รวม	4.51	0.40	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง,การ

ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่นโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 87.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 87.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านผังเมือง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	3	75.00
2. หญิง	1	25.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	1	25.00
2. 26 ปี – 40 ปี	1	25.00
3. 56 ปี – 69 ปี	2	50.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	25.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	25.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	50.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	4	100
รวม	**4**	**100**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอายุต่ำกว่า 26 ปี, อายุระหว่าง 26 ปี – 40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง ในภาพรวม

งานบริการด้านผังเมือง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด	93.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.41	มากที่สุด	92.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.61	0.42	มากที่สุด	92.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.43	มากที่สุด	93.00
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.64	0.40	มากที่สุด	92.80
รวม	**4.64**	**0.43**	**มากที่สุด**	**92.80**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านผังเมือง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านผังเมือง ในแต่ละด้าน

งานบริการด้านผังเมือง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.66	0.45	มากที่สุด	93.20
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.70	0.47	มากที่สุด	94.00
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.49	มากที่สุด	94.00
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.56	0.47	มากที่สุด	91.20
รวม	**4.67**	**0.47**	**มากที่สุด**	**93.40**

งานบริการด้านผังเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.63	0.43	มากที่สุด	92.60
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.63	0.41	มากที่สุด	92.60
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.66	0.39	มากที่สุด	93.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.63	0.41	มากที่สุด	92.60
รวม	**4.64**	**0.41**	**มากที่สุด**	**92.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.46	0.49	มาก	89.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.73	0.39	มากที่สุด	94.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.66	0.38	มากที่สุด	93.20
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.73	0.37	มากที่สุด	94.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสนบน และไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ	4.46	0.49	มาก	89.20
รวม	**4.61**	**0.42**	**มากที่สุด**	**92.20**
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.73	0.41	มากที่สุด	94.60
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.50	0.48	มากที่สุด	90.00
4. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.39	มากที่สุด	94.00
รวม	**4.65**	**0.43**	**มากที่สุด**	**93.00**

งานบริการด้านผังเมือง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1.งานดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.67	0.39	มากที่สุด	93.40
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.65	0.41	มากที่สุด	93.00
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.63	0.38	มากที่สุด	92.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
รวม	**4.64**	**0.40**	**มากที่สุด**	**92.80**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง, การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาได้แก่ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และการให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุ ($\bar{X}$ = 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องงานดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุ ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	57	60.64
2. หญิง	37	39.36
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	17	18.09
3. 41 ปี – 55 ปี	37	39.36
4. 56 ปี – 69 ปี	25	26.59
5. 70 ปีขึ้นไป	15	15.96
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.96
2. รับจ้างทั่วไป	17	18.09
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	25	26.59
4. เกษตรกร/ประมง	37	39.36
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	94	100
รวม	**94**	**100**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 และเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36

มีอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่อายุ 56 ปี – 69 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09

ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 100

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวม

งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.39	มากที่สุด	90.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.38	มากที่สุด	90.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.52	0.44	มากที่สุด	90.40
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.44	มาก	89.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.54	0.40	มากที่สุด	90.80
รวม	**4.52**	**0.41**	**มากที่สุด**	**90.40**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในแต่ละด้าน

งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.37	0.48	มาก	87.40
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.63	0.35	มากที่สุด	92.60
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.57	0.38	มากที่สุด	91.40
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.53	0.35	มากที่สุด	90.60
5. ความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
รวม	**4.53**	**0.39**	**มากที่สุด**	**90.60**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.56	0.41	มากที่สุด	91.20
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.53	0.39	มากที่สุด	90.60
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.53	0.35	มากที่สุด	90.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.53	0.40	มากที่สุด	90.60
รวม	**4.54**	**0.38**	**มากที่สุด**	**90.80**
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.57	0.43	มากที่สุด	91.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.50	0.42	มาก	90.00
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.43	มาก	89.40
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.50	0.45	มาก	90.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.45	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.57	0.43	มากที่สุด	91.40
รวม	**4.52**	**0.44**	**มากที่สุด**	**90.40**

งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ดำเนินโครงการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	0.43	มาก	90.00
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.60	0.40	มากที่สุด	92.00
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.50	0.43	มาก	90.00
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.48	มาก	88.80
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.47	0.44	มาก	89.40
รวม	**4.47**	**0.44**	**มาก**	**89.40**
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.52	0.45	มากที่สุด	90.40
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.46	0.48	มาก	89.20
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
รวม	**4.54**	**0.43**	**มากที่สุด**	**90.80**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม,ความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอก

สถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ สถานที่ดำเนินโครงการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47) คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20

บทที่ 5
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย งานบริการด้านผังเมือง และงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 890 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านผังเมือง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา ได้แก่ งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และงานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 มีอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้าน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 26 ปี – 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็น ร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านผังเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุระหว่าง 56 ปี – 69 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อต่องานบริการด้านผังเมือง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 มีอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) คิดเป็นร้อยละ 90.40

4.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการจ่ายน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค งานบริการรับขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด งานบริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/พิการ/ผู้ป่วย และงานบริการด้านผังเมือง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญทีสุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด หัวหน้างานต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่

มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคว้งคว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนๆ กัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจั่น ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ แผนผังจุดบริการตามขั้นตอน/ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการการให้บริการกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกบันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

<u>แนวทางปฏิบัติ</u>

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง

5) การให้บริการตลอดเวลาควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ

สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ