



รายงานการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



Nation
University

มหาวิทยาลัยเนชั่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการกิจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.0 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปีงบประมาณ 2562 และ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 ในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.53	4.58	4.51	4.49	4.53
2. การศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	4.43	4.69	4.50	4.40	4.48
3. รายได้หรือภาษี	4.49	4.47	4.43	4.43	4.46
4. สาธารณสุข	4.37	4.42	4.41	4.38	4.39
5. ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.37	4.38	4.35	4.38	4.37
รวมทุกด้าน	4.44	4.51	4.44	4.42	4.45

การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปีงบประมาณ 2562 และ 2563

ภาพรวมความพึงพอใจ	2562		2563	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	90.4	4.53	90.6
2. การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.62	92.2	4.48	89.6
3. รายได้หรือภาษี	4.57	91.4	4.46	89.2
4. สาธารณสุข	-	-	4.39	87.8
5. ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.48	89.6	4.37	87.4
6. โยธา การก่อสร้าง การปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.46	89.2	-	-
7. การรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	4.39	87.8	-	-
รวมทุกด้าน	4.51	90.2	4.45	89.0

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็น อันจะเป็นการหาแนวทางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรสร้างเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานบางคน ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนอีกด้วย
2. อบต. ควรหาแหล่งน้ำดิบที่เพียงพอต่อความจำเป็น ทั้งสำหรับการอุปโภคและบริโภค และเพื่อการเกษตร
3. ควรมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ ในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
ผลการศึกษาจะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย
 - ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านช่องทางการให้บริการ

ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.5 งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	20
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	400
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	400
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400
5. งานด้านสาธารณสุข	400

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	177	44.2
2. หญิง	223	55.8
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 และเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
2. 21 - 30 ปี	13	3.2
3. 31 - 40 ปี	111	27.8
4. 41 - 50 ปี	114	28.6
5. 51 - 60 ปี	93	23.2
6. 61 ปีขึ้นไป	69	17.2
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	23	5.8
2. สมรส	317	79.2
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	60	15.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	115	28.8
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	178	44.4
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	55	13.8
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	40	10.0
5. ปวส./ อนุปริญญา	7	1.8
6.ปริญญาตรี	5	1.2
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	153	38.2
2. 5,001 - 10,000 บาท	163	40.8
3. 10,001 - 15,000 บาท	63	15.8
4. 15,001 - 20,000 บาท	21	5.2
5. 20,001 - 25,000 บาท	-	-
6. มากกว่า 25,000 บาท	-	-
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และมีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

2.1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	13 (65.0)	6 (30.0)	1 (5.0)			4.60	.598
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	10 (50.0)	10 (50.0)				4.50	.513
3. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ อำนวยความสะดวก	10 (50.0)	8 (40.0)	2 (10.0)			4.40	.681
4. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการอย่างชัดเจน	9 (45.0)	9 (45.0)	2 (10.0)			4.35	.671
5. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	8 (40.0)	10 (50.0)	2 (10.0)			4.30	.657
รวม						4.43	.401

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อันดับที่ 2 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน	15 (75.0)	4 (20.0)	1 (5.0)			4.70	.571
2. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก	14 (70.0)	5 (25.0)	1 (5.0)			4.65	.587
3. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	12 (60.0)	8 (40.0)				4.60	.503
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก	13 (65.0)	5 (25.0)	2 (10.0)			4.55	.686
5. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี	11 (55.0)	8 (40.0)	1 (5.0)			4.50	.607
รวม						4.60	.435

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย	13 (65.0)	6 (30.0)	1 (5.0)			4.60	.598
2. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก	12 (60.0)	7 (35)	1 (5.0)			4.55	.605
3. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กอย่างเหมาะสม	11 (55.0)	8 (40.0)	1 (5.0)			4.50	.607
4. มีการบริหารจัดการรับ-ส่งเด็กที่เหมาะสม	11 (55.0)	7 (35.0)	2 (10.0)			4.45	.686
5. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม	11 (55.0)	6 (30.0)	3 (15.0)			4.40	.754
รวม						4.50	.461

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อันดับที่ 2 : มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 3 : มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ของเด็กทุกด้าน	13 (65.0)	5 (25.0)	2 (10.0)			4.55	.686
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก	10 (50.0)	10 (50.0)				4.50	.513
3. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	10 (50.0)	9 (45.0)	1 (5.0)			4.45	.605
4. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	8 (40.0)	10 (50.0)	2 (10.0)			4.30	.675
5. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง	8 (40.0)	8 (40.0)	4 (20.0)			4.20	.768
รวม						4.40	.384

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4:40 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ของเด็กทุกด้าน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 2 : มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45

2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	180 (45.0)	201 (50.2)	19 (4.8)			4.40	.580
2. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไป อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	193 (48.2)	167 (41.8)	40 (10.0)			4.38	.661
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	179 (44.8)	193 (48.2)	28 (7.0)			4.37	.613
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	185 (46.2)	173 (43.2)	42 (10.6)			4.36	.664
5. การติดต่อขอรับบริการมีความ สะดวกและรวดเร็ว	177 (44.2)	186 (46.6)	37 (9.2)			4.35	.643
รวม						4.37	.460

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 อันดับที่ 2 : การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 และอันดับที่ 3 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	186 (46.5)	194 (48.5)	20 (5.0)			4.42	.586
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	196 (49.0)	170 (42.5)	34 (8.5)			4.40	.642
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงที	183 (45.8)	191 (47.8)	26 (6.4)			4.39	.608
4. เจ้าหน้าที่มีอริยาบถไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	188 (47.0)	176 (44.0)	36 (9.0)			4.38	.645
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	176 (44.0)	191 (47.8)	33 (8.2)			4.36	.629
รวม						4.39	.442

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงที ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	200 (50.0)	174 (43.5)	26 (6.5)			4.44	.614
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	179 (44.8)	187 (46.8)	34 (8.4)			4.36	.634
3. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	174 (43.6)	193 (48.2)	33 (8.2)			4.35	.628
4. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	162 (40.5)	210 (52.5)	28 (7.0)			4.34	.603
5. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	161 (40.2)	189 (47.2)	50 (12.6)			4.28	.672
รวม						4.35	.414

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดย อันดับที่ 1 : มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 อันดับที่ 2 : มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36 อันดับที่ 3 : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	209 (52.2)	165 (41.2)	26 (6.6)			4.46	.616
2. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์	182 (45.4)	187 (46.8)	31 (7.8)			4.38	.625
3. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	172 (43.0)	199 (49.8)	29 (7.2)			4.36	.613
4. สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	167 (41.8)	205 (51.2)	28 (7.0)			4.35	.606
5. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่	165 (41.2)	203 (50.8)	32 (8.0)			4.33	.619
รวม						4.37	.394

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 อันดับที่ 2 : ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 อันดับที่ 3 : มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.36

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับ บริการที่ชัดเจน	236 (59.0)	140 (35.0)	24 (6.0)			4.53	.608
2. การดำเนินการตามขั้นตอน ต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	236 (59.0)	134 (33.5)	30 (7.5)			4.52	.633
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	216 (54.0)	169 (42.2)	15 (3.8)			4.50	.571
4. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อ ขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบ วงจรในทีเดียวกัน	218 (54.5)	152 (38.0)	30 (7.5)			4.47	.633
5. การติดต่อขอรับบริการมี เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	215 (53.8)	155 (38.8)	30 (7.4)			4.46	.632
6. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	206 (51.6)	161 (40.2)	33 (8.2)			4.43	.641
รวม						4.48	.400

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 อันดับที่ 2 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 และอันดับที่ 3 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	232 (58.0)	146 (36.5)	22 (5.5)			4.52	.600
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	225 (56.2)	141 (35.2)	34 (8.6)			4.48	.648
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	217 (54.2)	153 (38.2)	30 (7.6)			4.47	.632
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	214 (53.6)	153 (38.2)	33 (8.2)			4.45	.643
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	203 (50.8)	171 (42.8)	26 (6.4)			4.44	.615
รวม						4.47	.450

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	227 (56.8)	157 (39.2)	16 (4.0)			4.53	.575
2. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	200 (50.0)	179 (44.8)	21 (5.2)			4.45	.594
3. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	203 (50.8)	161 (40.2)	36 (9.0)			4.42	.651
4. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	185 (46.2)	182 (45.6)	33 (8.2)			4.38	.634
5. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	183 (45.8)	182 (45.4)	35 (8.8)			4.37	.640
รวม						4.43	.394

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 อันดับที่ 2 : มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 อันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	231 (57.8)	139 (34.8)	30 (7.5)			4.50	.633
2. การขอรับบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก	214 (53.5)	155 (38.8)	31 (7.8)			4.46	.636
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	198 (49.4)	171 (42.8)	31 (7.8)			4.42	.632
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	195 (48.8)	169 (42.2)	36 (9.0)			4.40	.648
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	190 (47.5)	176 (44.0)	34 (8.5)			4.39	.639
รวม						4.43	.465

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 อันดับที่ 2 : การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 และ อันดับที่ 3 : มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	246 (61.4)	131 (32.8)	23 (5.8)			4.56	.602
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	237 (59.2)	143 (35.8)	20 (5.0)			4.54	.591
3. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	233 (58.2)	151 (37.8)	16 (4.0)			4.54	.574
4. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ	231 (57.8)	147 (36.8)	22 (5.4)			4.52	.600
5. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	229 (57.2)	138 (34.6)	33 (8.2)			4.49	.645
รวม						4.53	.396

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 อันดับที่มี 2 ประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน 4.54 คือการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	266 (66.5)	118 (29.5)	16 (4.0)			4.62	.561
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	254 (63.5)	136 (34.0)	10 (2.5)			4.61	.537
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	250 (62.5)	134 (33.5)	16 (4.0)			4.58	.569
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	253 (63.2)	123 (30.8)	24 (6.0)			4.57	.605
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	227 (56.8)	152 (38.0)	21 (5.2)			4.52	.596
รวม						4.58	.557

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	262 (65.4)	123 (30.8)	15 (3.8)			4.62	.559
2. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	235 (58.8)	140 (35.0)	25 (6.2)			4.52	.613
3. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	213 (53.2)	174 (43.6)	13 (3.2)			4.50	.562
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	221 (55.2)	149 (37.2)	30 (7.6)			4.48	.633
5. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	205 (51.2)	164 (41.0)	31 (7.8)			4.44	.634
รวม						4.51	.423

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 และอันดับที่ 3 : มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{x}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับคำปรึกษา หรือ การบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	312 (78.0)	76 (19.0)	12 (3.0)			4.75	.498
2. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น การออกหน่วย นอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	201 (50.2)	183 (45.8)	16 (4.0)			4.46	.574
3. มีการออกหน่วยให้บริการ นอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	199 (49.8)	182 (45.4)	19 (4.8)			4.45	.586
4. สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่าง สะดวก	185 (46.2)	190 (47.6)	25 (6.2)			4.40	.605
5. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	180 (45.0)	188 (47.0)	32 (8.0)			4.37	.628
รวม						4.49	.347

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 อันดับที่ 2 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 และ อันดับที่ 3 : มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45

2.5 งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	196 (49.0)	175 (43.8)	29 (7.2)			4.42	.624
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	189 (47.2)	177 (44.2)	34 (8.6)			4.39	.639
3. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	194 (48.5)	166 (41.5)	40 (10.0)			4.38	.662
4. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน	189 (47.2)	171 (42.8)	40 (10.0)			4.37	.659
5. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	153 (38.2)	213 (53.2)	34 (8.6)			4.30	.616
รวม						4.37	.397

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 อันดับที่ 2 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 และอันดับที่ 3 : การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	233 (58.2)	148 (37.0)	19 (4.8)			4.54	.587
2. เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์	224 (56.0)	146 (36.5)	30 (7.5)			4.48	.633
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	218 (54.5)	150 (37.5)	32 (8.0)			4.46	.640
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	168 (42.0)	191 (47.8)	41 (10.2)			4.32	.650
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	165 (41.2)	191 (47.8)	44 (11.0)			4.30	.657
รวม						4.42	.387

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันท่วงที	229 (57.2)	135 (33.8)	36 (9.0)			4.48	.656
2. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคือเหมาะสมกับสถานการณ์	201 (50.2)	169 (42.2)	30 (7.6)			4.43	.629
3. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	209 (52.2)	152 (38.0)	39 (9.8)			4.42	.664
4. มีบุคลากรให้บริการที่ความเหมาะสม	197 (49.2)	159 (39.8)	44 (11.0)			4.38	.676
5. มีการแก้ไขปัญหาคือเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	181 (45.2)	173 (43.2)	46 (11.6)			4.34	.674
รวม						4.41	.422

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันท่วงที ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 อันดับที่ 2 : มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคือเหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 อันดับที่ 3 : มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	222 (55.6)	149 (37.2)	29 (7.2)			4.48	.629
2. การติดต่อขอรับคำปรึกษาหรือการบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก	194 (48.5)	184 (46.0)	22 (5.5)			4.43	.597
3. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	189 (47.2)	184 (46.0)	27 (6.8)			4.40	.641
4. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	164 (41.0)	202 (50.5)	34 (8.5)			4.32	.625
5. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	136 (34.0)	232 (58.0)	32 (8.0)			4.26	.594
รวม						4.38	.332

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 อันดับที่ 2 : การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 และอันดับที่ 3 : มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40

ตาราง 27 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านดง จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนน รวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. พัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.53	4.58	4.51	4.49	4.53
2. การศึกษา (ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก)	4.43	4.69	4.50	4.40	4.48
3. รายได้หรือภาษี	4.49	4.47	4.43	4.43	4.46
4. สาธารณสุข	4.37	4.42	4.41	4.38	4.39
5. ป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	4.37	4.38	4.35	4.38	4.37
รวมทุกด้าน	4.44	4.51	4.44	4.42	4.45

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.0 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจ
มากที่สุดต่อการให้บริการในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 28 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านดง

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
1. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53	มากที่สุด	90.6
2. การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.48	มากที่สุด	89.6
3. รายได้หรือภาษี	4.46	มากที่สุด	89.2
4. สาธารณสุข	4.39	มากที่สุด	87.8
5. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.37	มากที่สุด	87.4
รวมทุกด้าน	4.45	มากที่สุด	89.0

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.0 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปีงบประมาณ 2562 และ 2563

ภาพรวมความพึงพอใจ	2562		2563	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	90.4	4.53	90.6
2. การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.62	92.2	4.48	89.6
3. รายได้หรือภาษี	4.57	91.4	4.46	89.2
4. สาธารณสุข	-	-	4.39	87.8
5. ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	4.48	89.6	4.37	87.4
6. โยธา การก่อสร้าง การปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.46	89.2	-	-
7. การรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	4.39	87.8	-	-
รวมทุกด้าน	4.51	90.2	4.45	89.0

จากตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 ในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง แยกตามภาระงานหลัก

1. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ของเด็กทุกด้าน

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.39 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก

5. งานด้านสาธารณสุข

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.38 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 หรือร้อยละ 89.0 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ปีงบประมาณ 2562 และ 2563 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2563 ในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2562 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง สามารถนำผลการศึกษาอภิปราย สรุปได้ดังนี้

งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในงานด้านเทคนิคและป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ในงานด้านการคลัง เรื่องพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560) สสำรวจการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2560 เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยาลัยนครราชสีมา (2555) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 พบว่า งานบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการงานที่เกี่ยวข้องในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุข ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) สสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานนน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 5 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" สอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2559 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เซาว์นสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานนน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์ การศึกษานอกที่ตั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ของคนในชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ประจำปีงบประมาณ 2559 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเป้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2559) ในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี 2559 ในงานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ (โครงการชานน้อย) ของเทศบาลตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของสำนักงาน คณะกรรมการกลางพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางข้าราชการส่วนตำบล ในส่วนของตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่า 80 ขึ้นไป ซึ่งจะได้คะแนน 8 คะแนนเต็ม

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรควรลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชน เพื่อรับฟังความคิดเห็น อันจะเป็นการหาแนวทางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนควรสร้างเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานบางคน ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนอีกด้วย

2. อบต. ควรหาแหล่งน้ำดิบที่เพียงพอต่อความจำเป็น ทั้งสำหรับการอุปโภคและบริโภค และเพื่อการเกษตร

3. ควรมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ ในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบในการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง ดังนั้นจึงขอให้ท่านโปรดให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะถูกนำเสนอผลการศึกษาเฉพาะในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูล

2. โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ของตัวเลือกที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือสอดคล้องความคิดเห็นของท่าน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3
 มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโทขึ้นไป อื่น ๆ.....
5. รายได้ต่อเดือน
 ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท

6. ท่านให้คะแนนผลการดำเนินงานในภาพรวมของอบต.บ้านดงเท่าไรจากคะแนนเต็ม 10
ในแต่ละปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ 2562 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

ปีงบประมาณ 2563 คะแนนผลการดำเนินงานภาพรวม.....

ปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ท่านอยากบอกเรา เพื่อการพัฒนาการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง

คำชี้แจงเพิ่มเติม : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ
ของท่านมากที่สุด

1. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การขอรับบริการ อย่างชัดเจน					
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว					
5. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม					

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก					
2. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับจัดการเรียนการสอน					
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก					
2. สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะปลอดภัย					
3. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม					
4. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กอย่างเหมาะสม					
5. มีการบริหารจัดการรับ-ส่ง เด็กที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ของเด็กทุกด้าน					
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก					
3. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง					
4. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง					
5. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ					

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอเหมาะสม					
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์					
3. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟฟ้า หมอกควัน					
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ					
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					

ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่					
4. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์					
5. มีการเตรียมความพร้อมฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
3. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน					
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือ ตอบข้อซักถาม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับ บริการ					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน					
4. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย					
5. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออก หน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอน ผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษา ได้อย่างสะดวก					
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
5. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
2. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม					
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ					

5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
5. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

5. งานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก					
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน					
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
5. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลาและเหตุการณ์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ					

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง					
5. เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่					
2. มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม					
3. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
4. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์					
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์					
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่					
4. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
5. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง