



การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

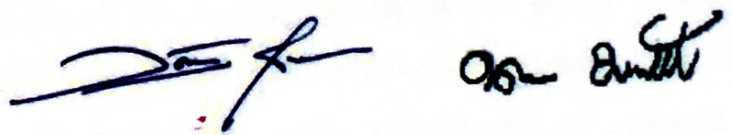
ดำเนินการโดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ด้านประกอบด้วย (๑)งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ (๔) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

ทั้งนี้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลัก วิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนด แนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป



ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย และ อาจารย์ นพตล มณีรัตน์
หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม
ผู้ประเมิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ปีที่ประเมิน	๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ (๔) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑)งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ตัวแทนแต่ละครัวเรือนผู้รับบริการ จำนวน ๑,๘๘๙ ราย (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ตัวแทนแต่ละครัวเรือนผู้รับบริการ จำนวน ๑,๘๘๙ ราย (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๗๘๑ ราย และ (๔) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ตัวแทนแต่ละครัวเรือนผู้รับบริการ จำนวน ๑,๘๘๙ ราย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๙๒.๗๒ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ โดยมีผลการ ประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๑ โดยมีผลประเมินตาม เกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่มาทำการจัดเก็บขยะในแต่ละ หมู่บ้าน โดยมีการระบุวันที่มาทำการจัดเก็บ และ หากไม่สามารถมาทำการจัดเก็บขยะได้ จะมีการแจ้งให้ชาวบ้าน ทราบล่วงหน้า รถขยะ อบต.มีคันเดียว ทำให้ เก็บขยะได้ไม่ทั่วถึง ส่วนค่าขยะ บางบ้านไม่ขอลงขยะ อาศัยทิ้งกับคนอื่น อยากให้เก็บค่าขยะทุกบ้าน มีถังขยะ ทุกบ้าน ควรแนะนำชาวบ้านในเรื่องการคัดแยกขยะ

๕.๒ งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา เสนอให้ อบต. ควรทำการอัปเดต ช่องทางนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสาธารณะและประปา ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ ส่วนกลางที่ประชาชนต้องช่วยกันดูแล

๕.๓ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วย เอดส์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจถึงช่องทางในการรับเบี้ยยังชีพ และเสียงตามสาย อาจมี การขยายไปสู่ช่องทางออนไลน์

๕.๔ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรค ไข้เลือดออก เสนอให้ อบต. จัดงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ประชาชนไม่มีความเข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และการ ป้องกันไปสู่คนรอบข้าง อีกทั้งยังไม่ สามารถหาอุปกรณ์เครื่องป้องกันโรคได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.บ้านใหม่ พัฒนาดีที่สุดแล้วในเขตนี้ น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สะดวกทุกอย่าง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ บริการดี มีขั้นตอนการตรวจคัดกรองโควิด มีมาตรการก่อนเข้ารับบริการ เป็นกันเอง ฝ่ายบริหารลงพื้นที่แทบตลอดเวลา มาแจกของช่วยเหลือประชาชนด้วย

๑.๒ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า นายก อบต. ให้ความสำคัญกับเรื่องขยะ เน้นความสะอาดเป็นสำคัญ บริการดี เก็บเรียบร้อย รณรงค์ดี พนักงาน อบต.แนะนำดีมาก ใส่ใจ อบรมให้ความรู้อย่างดี ชาวบ้านไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร อบต.ก็จัดเก็บเรียบร้อยตลอด

๑.๓ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า อบต.ดูแลดีมาก เสมอภาค จน-รวย ไม่เลือกบริการ มีการจ่ายเบี้ยยังชีพรับผ่านธนาคาร มีการประชาสัมพันธ์ดี เสียงตามสายชัดเจนดี

๑.๔ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ช่วงโควิด ทาง อบต. เข้ามาช่วยเหลือบรรเทาทุกข์อย่างเต็มที่ มีข้าวกล่อง อาหาร ผลไม้ทุกวัน ไม่ขาดทั้งผู้ใหญ่คนเฒ่าใจใสดี มีพ่นยาทุกวัน ฆ่าเชื้อ อยู่บ้านใหม่ อบต.ดูแลดีมาก ช่วยลูกบ้านเต็มที่ ทั้งทีม อบต. ฝ่ายปกครอง อสม. ดูแลพาไปหาหมอ คนตายก็ช่วยงานเขาอย่างดี ดูแลดีมาก ฉีดพ่นยุงก็ดี มีมาล้างถนนทำความสะอาดดีเรียบร้อย มีอะไรแจ้งไปก็รีบมาทำ มาบริการ โควิดก็ดูแลดี พอใจมาก ๆ

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ
เสนอให้ มีการจัดเจ้าหน้าที่มาทำการจัดเก็บขยะในแต่ละ หมู่บ้าน โดยมีการระบุวันที่มาทำการจัดเก็บ และหากไม่สามารถมาทำการจัดเก็บขยะได้ จะมีการแจ้งให้ชาวบ้าน ทราบล่วงหน้า รถขยะ อบต.มีคันเดียว ทำให้เก็บขยะได้ไม่ทั่วถึง ส่วนค่าขยะ บางบ้านไม่ยอมจ่าย อาศัยทั้งกับคนอื่น อยากให้เก็บค่าขยะทุกบ้าน มีถังขยะทุกบ้าน ควรแนะนำชาวบ้านในเรื่องการคัดแยกขยะ

๒.๒ งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา เสนอให้ อบต. ควรทำการอัปเดตช่องทางนำเสนอประชาสัมพันธ์ถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสาธารณะและประปา ซึ่งถือเป็นสินทรัพย์ส่วนกลางที่ประชาชนต้องช่วยกันดูแล

๒.๓ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจถึงช่องทางในการรับเบี้ยยังชีพ และเสี่ยงตามสาย อาจมีการขยายไปสู่ช่องทางออนไลน์

๒.๔ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก เสนอให้ อบต. จัดงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ประชาชนไม่มีความ เข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และการ ป้องกันไปสู่คนรอบข้าง อีกทั้งยังไม่สามารถหาอุปกรณ์ เครื่องป้องกันโรคได้ด้วยตนเอง

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

(n = ௪௪)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา	○	○	๓๒	๑๕๐	๑๔๙	๒๙๙	๙
	○	○	๙.๖๗	๔๕.๓๒	๔๕.๐๒	๙๐.๓๓	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา	○	○	๒๘	๑๕๒	๑๕๑	๓๐๓	๙
	○	○	๘.๔๖	๔๕.๙๒	๔๕.๖๒	๙๑.๕๔	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้การซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา	○	○	๒๒	๑๖๕	๑๔๔	๓๐๙	๙
	○	○	๖.๖๕	๔๙.๘๕	๔๓.๕๐	๙๓.๓๕	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	○	○	๒๕	๑๖๕	๑๔๑	๓๐๖	๙
	○	○	๗.๕๕	๔๙.๘๕	๔๒.๖๐	๙๒.๔๕	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	○	○	๒๘	๑๗๓	๑๓๐	๓๐๓	๙
	○	○	๘.๔๖	๕๒.๒๗	๓๙.๒๗	๙๑.๕๔	
รวมความพึงพอใจ						๙๑.๘๔	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๓๓๑)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๓๐	๑๖๗	๑๓๔	๓๐๑	๙
	๐	๐	๙.๐๖	๕๐.๔๕	๔๐.๔๘	๙๐.๙๔	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปามีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๓๓	๑๔๕	๑๕๓	๒๙๘	๙
	๐	๐	๙.๙๗	๔๓.๘๑	๔๖.๒๒	๙๐.๐๓	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา ได้โดยง่าย	๐	๐	๒๕	๑๓๗	๑๖๙	๓๐๖	๙
	๐	๐	๗.๕๕	๔๑.๓๙	๕๑.๐๖	๙๙.๔๕	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๓๑	๑๗๗	๑๒๓	๓๐๐	๙
	๐	๐	๙.๓๗	๕๓.๔๗	๓๗.๑๖	๙๐.๖๓	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๑๙	๑๗๒	๑๔๐	๓๑๑	๙
	๐	๐	๕.๗๔	๕๑.๙๖	๔๒.๓๐	๙๙.๐๖	
รวมความพึงพอใจ						๙๑.๖๖	๙
งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา						๙๒.๓๑	๙

จากตารางที่ ๖ พบว่า งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

(ก = ๓๓๑)							
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ มีช่องทางที่หลากหลาย	○	○	๒๘	๑๘๒	๑๒๑	๓๐๓	๙
	○	○	๘.๕๖	๕๕.๙๘	๓๖.๕๖	๙๑.๕๔	
๒. ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ	○	○	๒๕	๑๗๗	๑๒๙	๓๐๖	๙
	○	○	๗.๕๕	๕๓.๔๗	๓๘.๙๗	๙๒.๔๕	
๓. ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ นอก สถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	○	○	๒๔	๑๓๐	๑๗๗	๓๐๗	๙
	○	○	๗.๒๕	๓๙.๒๗	๕๓.๔๗	๙๒.๗๕	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ แบบออนไลน์	○	○	๒๕	๑๕๐	๑๕๖	๓๐๖	๙
	○	○	๗.๕๕	๔๕.๓๒	๔๗.๑๓	๙๒.๔๕	
๕. ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ นอกเวลา ทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	○	○	๒๓	๑๖๒	๑๔๖	๓๐๘	๙
	○	○	๖.๙๕	๔๘.๙๔	๔๔.๑๑	๙๓.๐๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๔๕	๙

(ก = ๓๓๑)							
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ	○	○	๒๒	๑๕๒	๑๕๗	๓๐๙	๙
	○	○	๖.๖๕	๔๕.๙๒	๔๗.๔๓	๙๓.๓๕	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ	○	○	๒๔	๑๖๘	๑๓๙	๓๐๗	๙
	○	○	๗.๒๕	๕๐.๗๖	๔๑.๙๙	๙๒.๗๕	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจกับการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ	○	○	๒๕	๑๖๙	๑๓๗	๓๐๖	๙
	○	○	๗.๕๕	๕๑.๐๖	๔๑.๓๙	๙๒.๔๕	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	○	○	๒๕	๒๐๐	๑๐๖	๓๐๖	๙
	○	○	๗.๕๕	๖๐.๔๒	๓๒.๐๒	๙๒.๔๕	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	○	○	๒๒	๑๒๒	๑๘๗	๓๐๙	๙
	○	○	๖.๖๕	๓๖.๘๖	๕๖.๕๐	๙๓.๓๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๘๗	๙

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๓๓)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ มีความทันสมัยและเหมาะสม	๐	๐	๒๔	๒๑๐	๙๗	๓๐๗	๙
	๐	๐	๗.๒๕	๖๓.๔๔	๒๙.๓๑	๙๒.๗๕	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๒๕	๑๘๐	๑๒๖	๓๐๖	๙
	๐	๐	๗.๕๕	๕๔.๓๘	๓๘.๐๗	๙๒.๔๕	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ ได้โดยง่าย	๐	๐	๒๗	๑๘๔	๑๒๐	๓๐๔	๙
	๐	๐	๘.๑๖	๕๕.๕๙	๓๖.๒๕	๙๑.๘๔	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒๕	๑๘๑	๑๒๕	๓๐๖	๙
	๐	๐	๗.๕๕	๕๔.๖๘	๓๗.๗๖	๙๒.๔๕	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๒๓	๒๒๐	๘๘	๓๐๘	๙
	๐	๐	๖.๙๕	๖๖.๔๗	๒๖.๕๙	๙๓.๐๕	
รวมความพึงพอใจ						๙๒.๕๑	๙
การรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ						๙๒.๐๔	๙

จากตารางที่ ๗ พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตารางที่ ๘ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมทั้ง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วย เอดส์มีความ สะดวก	○	○	๒๑	๑๐๐	๑๒๖	๒๒๖	๔
	○	○	๘.๕๐	๔๐.๔๙	๕๑.๐๑	๙๑.๕๐	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน วิธีการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ อย่างชัดเจน เพียงพอ	○	○	๒๐	๑๐๘	๑๑๙	๒๒๗	๔
	○	○	๘	๔๓.๗๒	๔๘.๑๘	๙๑.๙๐	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	○	○	๒๑	๑๑๑	๑๑๕	๒๒๖	๔
	○	○	๘.๕๐	๔๔.๙๔	๔๖.๕๖	๙๑.๕๐	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้ง ขั้นตอน ต่อไปอย่างชัดเจน	○	○	๒๐	๑๒๑	๑๐๖	๒๒๗	๔
	○	○	๘	๔๘.๙๙	๔๒.๙๑	๙๑.๙๐	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	○	○	๑๙	๑๔๔	๘๔	๒๒๘	๔
	○	○	๘	๕๘.๓๐	๓๔.๐๑	๙๒.๓๑	
รวมความพึงพอใจ						๙๑.๘๒	๔

ตารางที่ ๘ (ต่อ)

(ก = ๒๔๗)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ มี ความทันสมัย และ เหมาะสม	๐	๐	๒๓	๑๐๙	๑๑๕	๒๒๗	๕
	๐	๐	๙.๓๑	๔๔.๑๓	๔๖.๕๖	๙๐.๖๙	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ มี จำนวนเพียงพอ	๐	๐	๒๐	๑๑๑	๑๑๖	๒๒๗	๕
	๐	๐	๘	๔๔.๙๔	๔๖.๙๖	๙๑.๙๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วย เอดส์ ได้ โดยง่าย	๐	๐	๑๘	๑๑๔	๑๑๕	๒๒๗	๕
	๐	๐	๗	๔๖.๑๕	๔๖.๕๖	๙๒.๗๑	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่ง รอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒๑	๑๑๔	๑๑๒	๒๒๖	๕
	๐	๐	๘.๕๐	๔๖.๑๕	๔๕.๓๔	๙๑.๕๐	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๒๐	๑๒๐	๑๐๗	๒๒๗	๕
	๐	๐	๘	๔๘.๕๘	๔๓.๓๒	๙๑.๙๐	
รวมความพึงพอใจ						๙๑.๗๔	๕
การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์						๙๒.๑๓	๕

จากตารางที่ ๘ พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๕

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๒ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๕ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๕ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๗ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๕ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๕

ตารางที่ ๙ (ต่อ)

(n = ๓๓๑)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	พอใจ	พอใจ มาก	รวมพึง พอใจ	ผลการ ประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการฉีดพ่น หมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรค ใช้เล็ดออก มีความทันสมัย และเหมาะสม	๐	๐	๑๑	๑๖๐	๑๖๐	๓๒๐	๑๐
	๐	๐	๓.๓๒	๔๘.๓๔	๔๘.๓๔	๙๖.๖๘	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการฉีดพ่น หมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรค ใช้เล็ดออก มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑๘	๑๖๘	๑๔๕	๓๑๓	๙
	๐	๐	๕.๔๔	๕๐.๗๖	๔๓.๘๑	๙๙.๕๖	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการการ ให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและ ควบคุมโรคใช้เล็ดออก ได้โดยง่าย	๐	๐	๒๐	๑๗๐	๑๔๑	๓๑๑	๙
	๐	๐	๖.๐๔	๕๑.๓๖	๔๒.๖๐	๙๙.๙๖	
๔. อาคาร สถานที่ มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการ อย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑๗	๑๖๙	๑๔๕	๓๑๔	๙
	๐	๐	๕.๑๔	๕๑.๐๖	๔๓.๘๑	๙๙.๘๖	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่อง ถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวก แก่ผู้มา ขอรับบริการ	๐	๐	๑๕	๑๖๐	๑๕๖	๓๑๖	๑๐
	๐	๐	๔.๕๓	๔๘.๓๔	๔๗.๑๓	๙๙.๙๗	
รวมความพึงพอใจ						๙๕.๑๑	๑๐
การให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคใช้เล็ดออก						๙๔.๔๑	๙

จากตารางที่ ๙ พบว่า งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคใช้เล็ดออก ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๔ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๖ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน	ร้อยละของผู้ประเมิน	ผลการประเมิน
งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา	๓๓๑	๙๒.๓๑	๙
การรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ	๓๓๑	๙๒.๐๔	๙
การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	๒๔๗	๙๒.๑๓	๙
การให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก	๓๓๑	๙๔.๔๑	๙
ความพึงพอใจโดยภาพรวม		๙๒.๗๒	๙

* ผู้ประเมินหมายถึงผู้ที่ประเมินระดับพอใจ และพอใจมาก

ความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๒ โดยมี ผลประเมิน ตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ๑) งานด้านโยธา เรื่องการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะและประปา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เรื่องการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การทิ้งขยะและคัดแยกขยะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๔ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ โดยมีผลการ ประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และ (๔) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๑ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙