การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ดำเนินการโดย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้านประกอบด้วย (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) และ (๔) งานด้านอื่น ๆ เรื่องการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้านด้วยความถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทาง และการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างตรงประเด็นและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไป

รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์

หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยมหิดล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ผู้ประเมิน มหาวิทยาลัยมหิดล

ปีที่ประเมิน ๒๕๖๓

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรน่า (Covid-๑๙) และ (๔) งานด้านอื่น ๆ เรื่องการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด โดยแต่ละด้านมีประชากรที่เกี่ยวข้องดังนี้ (๑) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ตัวแทนแต่ละครัวเรือนที่รับบริการ จำนวน ๘๐ คน (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๓๐ คน (๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔,๓๘๘ คน และ (๔) งานด้านอื่น ๆ เรื่องการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ประชากรที่เกี่ยวข้องคือ ผู้รับการอบรม จำนวน ๑๐๐ คน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

๑) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓ โดยมีผลการประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๒) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๓) งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๔) งานด้านอื่น ๆ เรื่องการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

๕) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๕.๑) เสนอให้ อบต. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแลในการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หากเก็บไม่หมดหรือทิ้งช่วงหลายวันขยะจะเพิ่มและส่งกลิ่นเหม็น และควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพิ่มเติมในบางพื้นที่

๕.๒) เสนอให้ อบต. ควรทำการอัพเดตช่องทางนำเสนอประชาสัมพันธ์ถึงผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นปัจจุบันเสมอ ส่วนการนำเสนอควรทำให้ดูน่าสนใจเพื่อดึงดูดและกระตุ้นความสนใจของผู้ที่เข้าชมเว็บไซต์ ในการอบรมหรือการปฏิบัติในด้านการผลิตควรสอดคล้องเกี่ยวข้องกับบริบทของชุมชน เพื่อเป็นการต่อยอดในงานและเสริมรายได้ให้เพิ่มมากขึ้น

๕.๓) เสนอให้ อบต. ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานแทนกันได้ เพื่อดำเนินการผลิตอุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจถึงสถานการณ์วิธีการป้องกันการติดต่อของโรค อีกทั้งเพิ่มช่องทางในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดโควิดให้ประชาชนรับรู้ถึงสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

๕.๔) เสนอให้ อบต. จัดผู้เข้าอบรมที่มีความเสี่ยงต่อการยั่วยุในการกระทำความผิด หรือกลุ่มเยาวชนที่กำลังเข้าสู่วัยรุ่น และกำหนดระยะเวลาให้เพียงพอตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ที่ผ่านการอบรมสามารถถ่ายถอดความรู้ หรือนำไปต่อยอดกับกลุ่มเพื่อนวัยเดียวกันได้

ผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๖ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

(n = ๘๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑.การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีความสะดวก	๐	๐	๓	๒๗	๕๐	๗๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๕	๓๓.๗๕	๖๒.๕๐	๙๖.๒๕	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย อย่างชัดเจนเพียงพอ	๐	๐	๖	๒๑	๕๓	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๒๖.๒๕	๖๖.๒๕	๙๒.๕๐	
๓.ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๕	๑๓	๖๒	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๕	๑๖.๒๕	๗๗.๕๐	๙๓.๗๕	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้องท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๗	๒๓	๕๒	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๗๕	๒๘.๗๕	๖๕.๐๐	๙๓.๗๕	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๖	๒๐	๕๔	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๒๕.๐๐	๖๗.๕๐	๙๒.๕๐	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๓.๗๕**	**๙**

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๘๐)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การให้บริการ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๖	๒๕	๔๙	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๓๑.๒๕	๖๑.๒๕	๙๒.๕๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๗	๒๘	๔๕	๗๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๗๕	๓๕.๐๐	๕๖.๒๕	๙๑.๒๕	
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๒	๑๕	๖๓	๗๘	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๕๐	๑๘.๗๕	๗๘.๗๕	๙๗.๕๐	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยแบบออนไลน์	๐	๐	๑	๑๔	๖๕	๗๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๒๕	๑๗.๕๐	๘๑.๒๕	๙๘.๗๕	
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๕	๒๕	๕๐	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๕	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๙๓.๗๕	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๔.๗๕**	**๙**

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๘๐)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๐	๐	๒	๒๒	๕๖	๗๘	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๕๐	๒๗.๕๐	๗๐.๐๐	๙๗.๕๐	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๐	๐	๖	๓๒	๔๒	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๔๐.๐๐	๕๒.๕๐	๙๒.๕๐	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจในการให้บริการเรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย	๐	๐	๓	๑๒	๖๕	๗๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๕	๑๕.๐๐	๘๑.๒๕	๙๖.๒๕	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๕	๑๕	๖๐	๗๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๒๕	๑๘.๗๕	๗๕.๐๐	๙๓.๗๕	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๗	๒๓	๕๐	๗๓	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๗๕	๒๘.๗๕	๖๒.๕๐	๙๑.๒๕	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๙๔.๒๕**	๙

ตารางที่ ๖ (ต่อ)

(n = ๘๐)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความทันสมัยและเหมาะสม	๐	๐	๘	๑๐	๖๒	๗๒	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๒.๕๐	๗๗.๕๐	๙๐.๐๐	
๒. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการเรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย มีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๖	๑๗	๕๗	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๒๑.๒๕	๗๑.๒๕	๙๒.๕๐	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการเรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยได้โดยง่าย	๐	๐	๓	๑๘	๕๙	๗๗	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๕	๒๒.๕๐	๗๓.๗๕	๙๖.๒๕	
๔. อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๒	๓๓	๔๕	๗๘	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๕๐	๔๑.๒๕	๕๖.๒๕	๙๗.๕๐	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่นเครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๖	๑๖	๕๘	๗๔	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๐	๒๐.๐๐	๗๒.๕๐	๙๒.๕๐	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๓.๗๕**	**๙**
รวมงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาลเรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย						**๙๔.๑๓**	**๙**

จากตารางที่ ๖ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรวมงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาลเรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๒ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๗ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมรายได้ประชาชน

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมรายได้ประชาชนมีความสะดวก	๐	๐	๒	๕	๒๓	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๑๖.๖๗	๗๖.๖๗	๙๓.๓๓	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการส่งเสริมรายได้ประชาชน อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๑	๓	๒๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๐.๐๐	๘๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมรายได้ประชาชนภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๒	๓	๒๕	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๑๐.๐๐	๘๓.๓๓	๙๓.๓๓	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๑	๒	๒๗	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖.๖๗	๙๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	๐	๐	๓	๗	๒๐	๒๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๒๓.๓๓	๖๖.๖๗	๙๐.๐๐	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๔.๐๐**	**๙**

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n= ๓๐)

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การส่งเสริมรายได้ประชาชนมีช่องทางที่หลากหลาย	๐	๐	๓	๔	๒๓	๒๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๓.๓๓	๗๖.๖๗	๙๐.๐๐	
๒. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงาน	๐	๐	๔	๕	๒๑	๒๖	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๓๓	๑๖.๖๗	๗๐.๐๐	๘๖.๖๗	
๓. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมรายได้ประชาชนนอกสถานที่ (ออกหน่วยเคลื่อนที่, ประชาคม)	๐	๐	๑	๑๐	๑๙	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๓๓.๓๓	๖๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมรายได้ประชาชนแบบออนไลน์	๐	๐	๑	๓	๒๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๐.๐๐	๘๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๕. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมรายได้ประชาชนนอกเวลาทำการ (ช่วงพักเที่ยง, ครึ่งวันเสาร์, ช่วงเย็น)	๐	๐	๑	๒	๒๗	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๖.๖๗	๙๐.๐๐	๙๖.๖๗	
รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						**๙๓.๓๓**	**๙**

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n= ๓๐)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการเรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน	๐	๐	๑	๕	๒๔	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๖.๖๗	๘๐.๐๐	๙๖.๖๗	
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน	๐	๐	๒	๖	๒๒	๒๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๖๗	๒๐.๐๐	๗๓.๓๓	๙๓.๓๓	
๓. เจ้าหน้าที่มีท่าทางความเต็มใจให้บริการเรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน	๐	๐	๑	๑๐	๑๙	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๓๓.๓๓	๖๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๔. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	๐	๐	๑	๙	๒๐	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๓๐.๐๐	๖๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๕. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการทำงาน	๐	๐	๑	๔	๒๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๓.๓๓	๘๓.๓๓	๙๖.๖๗	
รวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						**๙๖.๐๐**	**๑๐**

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

(n = ๓๐)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการส่งเสริมรายได้ประชาชน มีความทันสมัยและเหมาะสม	๐	๐	๓	๔	๒๓	๒๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๑๓.๓๓	๗๖.๖๗	๙๐.๐๐	
๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการส่งเสริมรายได้ประชาชนมีจำนวนเพียงพอ	๐	๐	๑	๓	๒๖	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๐.๐๐	๘๖.๖๗	๙๖.๖๗	
๓. ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการส่งเสริมรายได้ประชาชน ได้โดยง่าย	๐	๐	๑	๔	๒๕	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๑๓.๓๓	๘๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๔. อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ)	๐	๐	๑	๗	๒๒	๒๙	๑๐
	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๓	๒๓.๓๓	๗๓.๓๓	๙๖.๖๗	
๕. มีการจัดอุปกรณ์ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ	๐	๐	๓	๗	๒๐	๒๗	๘
	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๐๐	๒๓.๓๓	๖๖.๖๗	๙๐.๐๐	
รวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๙๔.๐๐**	**๙**
รวมงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน						**๙๔.๓๓**	**๙**

จากตารางที่ ๗ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๑๐ และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ ๙

ตอนที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙)

นำเสนอโดยนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๘ ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อรวมงานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙)

(n = ๓๖๗)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	พอใจ	พอใจมาก	รวมพึงพอใจ	ผลการประเมิน
๑. การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) มีความสะดวก	๐	๐	๒๕	๗๖	๒๖๖	๓๔๒	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๑	๒๐.๗๑	๗๒.๔๘	๙๓.๑๙	
๒. มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) อย่างชัดเจน เพียงพอ	๐	๐	๒๒	๗๓	๒๗๒	๓๔๕	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๙๙	๑๙.๘๙	๗๔.๑๑	๙๔.๐๑	
๓. ท่านได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๐	๑๙	๖๗	๒๘๑	๓๔๘	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๑๘	๑๘.๒๖	๗๖.๕๗	๙๔.๘๒	
๔. กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านจะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน	๐	๐	๒๐	๗๔	๒๗๓	๓๔๗	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๔๕	๒๐.๑๖	๗๔.๓๙	๙๔.๕๕	
๕. การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ	๐	๐	๒๘	๖๙	๒๗๐	๓๓๙	๙
	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๖๓	๑๘.๘๐	๗๓.๕๗	๙๒.๓๗	
รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						**๙๓.๙๗**	**๙**

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ

๑.๑ งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล เรื่องการขอรับบริการจัดเก็บขยะมูลฝอย

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ทาง อบต.จะมีการจัดเจ้าหน้าที่มาทำการจัดเก็บขยะในแต่ละหมู่บ้าน โดยมีการระบุวันที่มาทำการจัดเก็บ และหากไม่สามารถมาทำการจัดเก็บขยะได้ จะมีการแจ้งให้ชาวบ้านทราบบ้านได้รับทราบ

๑.๒ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องการส่งเสริมรายได้ประชาชน

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ช่องทางการนำเสนอหรือแสดงสินค้าไม่อัพเดต ผลิตภัณฑ์ยังขาดในเรื่องของบรรจุภัณฑ์ให้เข้ากับสภาพปัจจุบัน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางการจำหน่ายให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกแก่ผู้ซื้อหรือกำลังมองหาผลิตภัณฑ์ที่สามารถนำไปต่อยอดได้

๑.๓ งานด้านสาธารณสุข เรื่องการให้บริการและดำเนินการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid-๑๙)

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ยังขาดในเรื่องของงบประมาณในการจัดทำอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ประชาชนไม่มีความเข้าใจในการป้องกันโรคระบาดที่มาสู่ตนเอง และการป้องกันไปสู่คนรอบข้าง อีกทั้งยังไม่สามารถหาอุปกรณ์เครื่องป้องกันโรคได้ด้วยตนเอง

๑.๔ งานด้านอื่น ๆ เรื่องการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ระยะเวลาในการอบรมน้อยไป ทำให้ไม่สามารถจดจำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมได้ ไม่สามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้รับจากการอบรมให้ผู้อื่น หรือเพื่อนในวัยเดียวกันที่มีความเสี่ยงได้

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ เสนอให้ อบต. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแลในการจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน หากเก็บไม่หมดหรือทิ้งช่วงหลายวันขยะจะเพิ่มและส่งกลิ่นเหม็น และควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำความสะอาดเพิ่มเติมในบางพื้นที่

๒.๒ เสนอให้ อบต. ควรทำการอัพเดตช่องทางนำเสนอประชาสัมพันธ์ถึงผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นปัจจุบันเสมอ ส่วนการนำเสนอควรทำให้ดูน่าสนใจเพื่อดึงดูดและกระตุ้นความสนใจของผู้ที่เข้าชมเว็บไซต์ ในการอบรมหรือการปฏิบัติในด้านการผลิตควรสอดคล้องเกี่ยวข้องกับบริบทของชุมชน เพื่อเป็นการต่อยอดในงานและเสริมรายได้ให้เพิ่มมากขึ้น

๒.๓ เสนอให้ อบต. ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานแทนกันได้ เพื่อดำเนินการผลิตอุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าใจถึงสถานการณ์ วิธีการป้องกันการติดต่อของโรค อีกทั้งเพิ่มช่องทางในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดโควิดให้ประชาชนรับรู้ถึงสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

๒.๔ เสนอให้ อบต. จัดผู้เข้าอบรมที่มีความเสี่ยงต่อการยั่วยุในการกระทำความผิด หรือกลุ่มเยาวชนที่กำลังเข้าสู่วัยรุ่น และกำหนดระยะเวลาให้เพียงพอตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ที่ผ่านการอบรมสามารถถ่ายถอดความรู้ หรือนำไปต่อยอดกับกลุ่มเพื่อนวัยเดียวกันได้