



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

โดย

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2565

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

ขอขอบคุณที่ศึกษา

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

สิงหาคม 2565

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ความสำคัญของการศึกษาการดำเนินการตามแผนพัฒนา

การบริหารจัดการเชิงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3 วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	จ

บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ.....	6
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	17
ความสำคัญของการติดตามการดำเนินการตามแผนพัฒนา.....	27
การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	36
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ตัวแปรที่ศึกษา.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	60
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ.....	63
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ.....	66
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า.....	69
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	72
	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	75
5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	77
	สรุปผลการศึกษา	77
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	79
	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	80
8	ภาพร่วมกับความพึงพอใจในภาพรวม.....	75
	บรรณานุกรม	81
	ภาคผนวก	84
	ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	85
	ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	94

บัญชีตาราง		หน้า
1	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ.....	60
2	ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
3	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ.....	63
4	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ.....	66
5	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า.....	69
6	ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก.....	72
7	สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	75
8	สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	75

1. ประเด็นของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านการบริการรับผลการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

2. การให้บริการเป็นไปตาม บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ 2) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า และ 4) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในแต่ละงานที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน 200 คน 2) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 200 คน 3) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 200 คน และ 4) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ให้คำแนะนำ จากนักวิจัยได้

18. เจ้าหน้าที่ให้บริการและผู้รับบริการมีเงื่อนไขการให้บริการ โดยไม่มีเงื่อนไข

19. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

21. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

22. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

23. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

1. ประเด็นของการศึกษา

1) งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

24. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
21. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
23. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

4) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัด การเรียนการสอน
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ

8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก

15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง
 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก**
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน
 19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก
 20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย
 21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย
 22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอน
 23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย

2. ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.96	99.15	มากที่สุด
2. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.95	98.93	มากที่สุด
3. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า	4.95	99.01	มากที่สุด
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.95	99.07	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.95	99.04	มากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.01
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.94
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.06
- 1.4 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.15

2. การให้บริการในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.16
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.95
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.37
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.13

3. การให้บริการในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.64
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.03
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.92
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.15

4. การให้บริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.07
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.03
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.83
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.17

5. การให้บริการในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.19
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.84
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.08
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.16

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- 3.งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 4.งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
- 5.งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ		งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ		งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า		งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	91	45.50	91	45.50	91	45.50	91	45.50
หญิง	109	54.50	109	54.50	109	54.50	109	54.50
รวม	200	100.00	200	100.00	200	100.00	200	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ		งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ		งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า		งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	32	16.00	32	16.00	32	16.00	32	16.00
ประถมศึกษา	54	27.00	54	27.00	54	27.00	54	27.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	22.00	44	22.00	44	22.00	44	22.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	12.00	24	12.00	24	12.00	24	12.00
อนุปริญญา/ปวส.	18	9.00	18	9.00	18	9.00	18	9.00
ปริญญาตรี	20	10.00	20	10.00	20	10.00	20	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.00	8	4.00	8	4.00	8	4.00
รวม	200	100.00	200	100.00	200	100.00	200	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ

12.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.00 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.00 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4. ส่วนของแผนผังบริเวณการให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
5. การแบ่งงานผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.90	0.24	98.80	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจความชัดเจนของข้อมูลการบริการ แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจของบริการ เช่น เป็นคนลำคัม พร้อมใจ มีความสะอาดทุกแห่ง	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
8. ความสะอาดในการให้บริการและจุดตรวจ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการบริการและการให้บริการ	4.96	0.20	99.16	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
11. มีช่องทางบริการถึงงานด้านบริการให้ เช่น คู่มือบริการ เป็นต้น	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
12. การแจ้งให้รับทราบข่าวสาร หรือข้อมูล	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
13. มีการให้บริการโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ การให้บริการผ่านสื่อ การให้บริการผ่านสื่อ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	98.95	มากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	99.16	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	98.95	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.17	99.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.96	0.20	99.15	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ	4.91	0.29	98.10	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การ ตรวจสุขภาพประจำปี	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.93	0.26	98.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	98.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.97	0.18	99.30	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.94	0.25	98.70	มากที่สุด
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.21	99.03	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การ ให้บริการ	4.95	0.22	99.0	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.94	0.25	98.70	
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	98.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.97	0.12	99.30	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.98	0.12	99.50	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.26	98.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.17	98.20	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.95	0.22	98.97	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.94	0.25	98.70	
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.23	98.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.97	0.12	99.30	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.98	0.12	99.50	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.26	98.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.17	98.20	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.95	0.22	98.97	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.97 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา

2) การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน และการจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมใน การให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.97	0.18	99.30	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.21	99.07	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
13. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการ	4.93	0.26	98.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.22	98.95	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.18	99.30	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ	4.95	0.23	98.90	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.23	98.83	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.97	0.18	99.30	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.21	99.10	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
27. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.97	0.18	99.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.20	99.17	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.95	0.21	99.01	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การ ดำเนินการจัด การเรียนการสอน	4.96	0.20	99.19	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์ สังคม	4.94	0.24	98.79	มากที่สุด
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.96	0.20	99.19	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.19	99.19	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.96	0.20	99.19	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.93	0.26	98.52	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.94	0.24	98.79	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.23	98.84	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ ครูและผู้ดูแลเด็ก	4.94	0.24	98.79	มากที่สุด
13. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัด การศึกษาให้แก่เด็กเล็ก	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
14. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.95	0.21	99.08	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.96	0.20	99.19	มากที่สุด
18. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.95	0.21	99.06	มากที่สุด
19. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.96	0.20	99.19	มากที่สุด
20. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
21. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.97	0.18	99.33	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียน การสอน	4.95	0.23	98.93	มากที่สุด
23. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.94	0.24	98.79	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.20	99.16	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.95	0.21	99.07	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.19 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก
- 2) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

6. ระดับ 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา และวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย

2) สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย

	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
1. ด้านการบริการ	4.95	4.95	4.97	4.96
2. ด้านความสะอาด	4.95	4.95	4.95	4.96
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	4.95	4.97	4.96
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.95	4.95	4.95	4.96
ค่าร้อยละความพึงพอใจ	99.01	99.04	99.05	99.15
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในสวนที่สำรวจ ทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.96	4.95	4.97	4.96
2. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.93	4.95	4.95	4.96
3. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า	4.95	4.95	4.94	4.96
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.96	4.94	4.95	4.96
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.95	4.95	4.95	4.96
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	99.01	98.94	99.05	99.15
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	4.96	99.15	มากที่สุด
2. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.95	98.93	มากที่สุด
3. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า	4.95	99.01	มากที่สุด
4. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.95	99.07	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.95	99.04	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

โดยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงพรรณนา (content validity) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับข้อมูลเชิงปริมาณ (KCO) เท่ากับ 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{M}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ
- 2) งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3) งานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า
- 4) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ จำนวน 200 คน
- 2) ความพึงพอใจต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 200 คน
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า จำนวน 200 คน
- 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.01

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.94

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.06

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.15

2. การให้บริการในการงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.16

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.95

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.37

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.13

3. การให้บริการในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.64

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.03

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.92

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.15

4. การให้บริการในงานด้านถนน ทางเดินและทางเท้า พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.07

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.95

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.83

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.17

5. การให้บริการในงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.19

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.84

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.08

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.16

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนารูปแบบเป็นรูปธรรม

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษานโยบายการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ