

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้อำนาจ และ การให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอนบพ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ตำบลบ้านแท่นมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,089 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,229 คน จำแนกเป็น เพศชาย 2,051 คน เป็นเพศหญิง 2,178 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 224 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อ.ชนบท จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 41.0 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 24.6 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 24.5 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 16.9 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.3 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 12.1 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.0 และนับถือศาสนาอื่นๆ ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 64.1 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.1 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 8.0 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.3 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.3 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 5.1 และเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.1 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 10.3 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 9.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.3 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 7.2 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 4.7 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.7 รองลงมา เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 10.1 เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 8.3 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 6.6 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.2 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.1 ตามลำดับ



ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 90.0 และไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100.0 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	41.0
หญิง	59.0
รวม	100 (224)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	7.6
20-29 ปี	12.1
30-39 ปี	16.9
40-49 ปี	24.6
50-59 ปี	24.5
60 ปีขึ้นไป	14.3
รวม	100 (224)
ศาสนา	
พุทธ	99.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	1.0
รวม	100 (224)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	8.0
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	64.1
รับจ้างทั่วไป	8.1
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	6.3
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5.3
นักศึกษา	5.1
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.1
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (224)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	58.1
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	10.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	9.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	7.2
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.7
ปริญญาตรี	8.3
ปริญญาโทขึ้นไป	1.8
รวม	100 (224)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	10.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	65.7
5,001-10,000 บาท	8.3
10,001-15,000 บาท	6.6
15,001-20,000 บาท	5.2
20,001 บาทขึ้นไป	4.1
รวม	100 (224)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563	
ไม่เคยเข้าร่วม	10.0
เคยเข้าร่วม	90.0
รวม	100 (224)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	100.0
เคยทำ	0.0
รวม	100 (224)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อ.ชนบท จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้



คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	25.0	70.1	3.3	1.6	0.0	100 (224)
	95.1					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.2	70.0	3.5	1.3	0.0	100 (224)
	95.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	25.3	70.0	3.6	1.1	0.0	100 (224)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	25.6	69.5	3.5	1.4	0.0	100 (224)
	95.1					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25.3	69.9	3.5	1.3	0.0	100 (224)
	95.2					

Std. Deviation (SD) = 0.3758 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 95.3 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย เท่ากัน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อ.ชนบท จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท (4)



4.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	20.3	74.8	3.4	1.5	0.0	100 (224)
	95.1					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	20.3	75.1	3.3	1.3	0.0	100 (224)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	20.5	75.0	3.4	1.1	0.0	100 (224)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	20.3	74.9	3.5	1.3	0.0	100 (224)
	95.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.4	74.9	3.4	1.3	0.0	100 (224)
	95.3					

Std. Deviation (SD) = 0.2937 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 95.5 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(5)



4.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.8 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	26.4	69.2	3.1	1.3	0.0	100 (224)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.7	69.1	3.2	1.0	0.0	100 (224)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	26.3	69.6	3.0	1.1	0.0	100 (224)
	95.9					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	26.5	69.2	3.1	1.2	0.0	100 (224)
	95.7					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	26.5	69.3	3.1	1.1	0.0	100 (224)
	95.8					

Std. Deviation (SD) = 0.1037 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.7 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(6)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	25.4	69.9	3.6	1.1	0.0	100 (224)
	95.3					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	26.1	69.6	3.3	1.0	0.0	100 (224)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	26.8	69.1	3.1	1.0	0.0	100 (224)
	95.9					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	25.5	69.9	3.5	1.1	0.0	100 (224)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	26.0	69.6	3.4	1.0	0.0	100 (224)
	95.6					

Std. Deviation (SD) = 0.1547 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.บ้านแท่น อ.ชนบท(21)

