



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก

ปีงบประมาณ 2559

ดำเนินการประเมินโดย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายงานสรุปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ประเมินจำนวน 4 ด้านคือ 1) งานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) ครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จำนวน 693 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยประเมินด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละความพึงพอใจและวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรค
ไข้เลือดออก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.82

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
91.78

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ
90.41

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.75

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.94

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์
ฉุกเฉิน

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ผลการบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.40

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
91.74

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ
92.80

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.70

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.41

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.92

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
91.04

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ
92.40

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.23

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความ
พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.57

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ
มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.19

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ
90.63

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ
93.30

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.71

รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียน
พาณิชย์) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.21

คำนำ

รายงานการประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ประเมินจำนวน 4 ด้านคือ 1) งานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน 3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) ครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทำการประเมินทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินงานประเมินในครั้งนี้ถูกต้องตามหลักวิชาและ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



(อาจารย์ ดร.อัมรินทร์ อินทร์อยู่)

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการประเมิน

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

(n=73)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 41 | 56.16 |
| หญิง | 32 | 43.84 |
| การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 20 | 27.40 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 23 | 31.50 |
| ปวส./อนุปริญญา | 12 | 16.44 |
| ปริญญาตรี | 18 | 24.66 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อาชีพ | | |
| รับจ้าง | 34 | 46.58 |
| เกษตรกร | 21 | 28.77 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 1 | 1.37 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 17 | 23.28 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อายุเฉลี่ย 52 ปี | | |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.16 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 31.51 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 46.58 และมีอายุเฉลี่ย 52 ปี

ตารางที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 73)

| ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ติดตามเผื่อระวังการแพร่ระบาดของโรคอย่างต่อเนื่อง | 0.00 | 0.00 | 12.33 | 46.57 | 41.10 | 87.67 |
| 2. ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้ในเวลาที่เหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 13.70 | 57.53 | 28.77 | 86.30 |
| 3. ดำเนินการป้องกันควบคุมตามหลักสาธารณสุขที่ดี | 0.00 | 0.00 | 6.85 | 56.16 | 36.99 | 93.15 |
| 4. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคติดต่อและการควบคุม | 0.00 | 0.00 | 9.59 | 39.73 | 50.68 | 90.41 |
| 5. ดำเนินการป้องกัน ควบคุมและระงับโรคตามหลักสาธารณสุขที่ดี | 0.00 | 0.00 | 8.22 | 36.99 | 54.79 | 91.78 |
| 6. ดำเนินการโดยไม่รบกวนการใช้ชีวิตตามปกติของประชาชน | 0.00 | 0.00 | 5.48 | 42.47 | 52.05 | 94.52 |
| 7. ดำเนินการอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | 0.00 | 0.00 | 9.59 | 46.57 | 43.84 | 90.41 |
| 8. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและแนวทางการดำเนินการขึ้นต่อไปอย่างชัดเจน | 0.00 | 0.00 | 6.85 | 57.53 | 35.62 | 93.15 |
| 9. ดำเนินการอย่างโปร่งใส ไม่มีการฉ้อโกงใดๆ | 0.00 | 0.00 | 9.59 | 46.57 | 43.84 | 90.41 |
| 10. ผู้บริหารได้รับข้อมูล และสภาพปัญหาด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่างพอเพียง | 0.00 | 0.00 | 9.59 | 36.99 | 53.42 | 90.41 |
| รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | | | | | | 90.82 |

ตารางที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 73) (ต่อ)

| ส่วนที่ 4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการป้องกันควบคุมที่ทันสมัยและเหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 5.48 | 42.47 | 52.05 | 94.52 |
| 2. ใช้ยา เคมีและวัสดุที่มีคุณภาพเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ | 0.00 | 0.00 | 16.44 | 57.53 | 26.03 | 83.56 |
| 3. ยา สารเคมี และวัสดุมีปริมาณเพียงพอตามความจำเป็น | 0.00 | 0.00 | 5.48 | 50.68 | 43.84 | 94.52 |
| 4. ยา สารเคมี และวัสดุที่ใช้ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพของคน | 0.00 | 0.00 | 9.59 | 47.95 | 42.47 | 90.41 |
| รวมความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 90.75 |
| รวมความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก | | | | | | 90.94 |

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.82 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.78 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.41 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.75 รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.94

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

(n=242)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 112 | 46.28 |
| หญิง | 130 | 53.72 |
| การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 82 | 33.88 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 79 | 32.64 |
| ปวส./อนุปริญญา | 56 | 23.14 |
| ปริญญาตรี | 24 | 9.92 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.42 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อาชีพ | | |
| รับจ้าง | 84 | 34.71 |
| เกษตรกร | 71 | 29.34 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3 | 1.24 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 60 | 24.79 |
| อื่นๆ | 24 | 9.92 |
| อายุเฉลี่ย 64 ปี | | |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.72 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 33.88 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.71 อายุเฉลี่ย 64 ปี

ตารางที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวนกรายด้านและภาพรวม (n = 242)

| ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการให้บริการ และผลการบริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|---|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 0.00 | 0.00 | 6.61 | 56.20 | 37.19 | 93.39 |
| 2. การนำส่งผู้ป่วยเป็นไปตามขั้นตอน | 0.00 | 1.24 | 6.20 | 51.24 | 41.32 | 92.56 |
| 3. มีการช่วยเหลือได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ | 0.00 | 0.00 | 4.13 | 53.31 | 42.56 | 95.87 |
| 4. มีการดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ | 0.00 | 1.24 | 7.85 | 45.04 | 45.87 | 90.91 |
| 5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ | 0.00 | 2.06 | 8.68 | 52.48 | 36.78 | 89.26 |
| รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | | | | | | |
| | | | | | | 92.40 |
| ส่วนที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย | | | | | | |
| (1.) การติดต่อผ่านทางเจ้าหน้าที่ | 0.00 | 2.06 | 8.68 | 40.09 | 49.17 | 89.26 |
| (2.) การติดต่อทางโทรศัพท์สายด่วน | 0.00 | 1.24 | 5.37 | 56.20 | 37.19 | 93.39 |
| (3.) การติดต่อผ่านผู้บริหาร | 0.00 | 0.42 | 7.02 | 46.69 | 45.87 | 92.56 |
| รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | 91.74 |

ตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข การให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ผลการบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.40 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.74 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.70 รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข การให้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.41

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(n=346)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 194 | 56.07 |
| หญิง | 152 | 43.93 |
| การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 123 | 35.55 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 93 | 26.88 |
| ปวส./อนุปริญญา | 49 | 14.16 |
| ปริญญาตรี | 79 | 22.83 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 0.58 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อาชีพ | | |
| รับจ้าง | 134 | 38.73 |
| เกษตรกร | 96 | 27.75 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2 | 0.58 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 114 | 32.94 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อายุเฉลี่ย 57 ปี | | |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.07 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.55 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 38.73 อายุเฉลี่ย 57 ปี

ตารางที่ 9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในสถานธารณะ จำนวนรายด้านและภาพรวม (n = 346)

| ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|---|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ความสะอาดเรียบร้อยของการทำความสะอาด | 0.00 | 3.47 | 7.80 | 41.91 | 46.82 | 88.73 |
| 2. ความเหมาะสมของช่วงเวลาทำความสะอาด | 0.00 | 0.00 | 6.07 | 38.73 | 55.20 | 93.93 |
| 3. ความถี่ในการทำความสะอาด | 0.00 | 0.00 | 8.09 | 41.62 | 50.29 | 91.91 |
| 4. มีดำเนินการอย่างไรก็ดี ไม่ชัดเจนใด ๆ | 0.00 | 0.00 | 8.09 | 43.06 | 48.85 | 91.91 |
| รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | | | | | | |
| | | | | | | 91.62 |
| ส่วนที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ช่องทางในการติดต่อสอบถาม แจ้งข้อมูล ปัญหาเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในสถานธารณะ มีความสะดวก | 0.00 | 0.00 | 6.07 | 47.40 | 46.53 | 93.93 |
| 2. มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม แจ้งข้อมูล แจ้งปัญหาหลายช่องทาง | 0.00 | 3.47 | 8.38 | 48.27 | 39.88 | 88.15 |
| รวมความพึงพอใจด้านช่องทางทางการให้บริการ | | | | | | |
| | | | | | | 91.04 |

ตารางที่ 9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในภัตตาคารขณะ จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 346) (ต่อ)

| ส่วนที่ 3 ด้านผู้ให้บริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ผู้ปฏิบัติงานมีการแต่งกายเหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 7.80 | 47.40 | 44.80 | 92.20 |
| 2. ผู้ปฏิบัติงานฯ ใช้วาจาสุภาพ | 0.00 | 0.00 | 8.96 | 50.29 | 40.75 | 91.04 |
| 3. ผู้ปฏิบัติงานฯ เอาใจใส่ความสะอาดในบริเวณทำงาน | 0.00 | 0.00 | 6.07 | 42.49 | 51.45 | 93.93 |
| 4. ผู้ปฏิบัติงานฯ มีความคล่องตัวในการให้บริการ | 0.00 | 0.00 | 5.49 | 45.09 | 49.42 | 94.51 |
| 5. ผู้ปฏิบัติงานฯ มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ | 0.00 | 0.87 | 6.07 | 38.73 | 54.33 | 93.06 |
| 6. เจ้าหน้าที่ของอบต. ยินดีให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เกี่ยวกับ การทำความสะอาดอย่างเพียงพอ | 0.00 | 1.15 | 3.76 | 47.40 | 47.69 | 95.09 |
| 7. ผู้บริหารได้รับข้อมูล ปัญหา ความเดือดร้อน เกี่ยวกับบริการ ทำความสะอาดเป็นต้นมาพึงพอใจเพียงใด | 0.00 | 0.00 | 13.01 | 54.91 | 32.08 | 86.99 |
| รวมความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | | | | | | 92.40 |

ตารางที่ 9 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 346) (ต่อ)

| ส่วนที่ 4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. อุปกรณ์ เครื่องมือมีสภาพเหมาะกับการใช้งาน | 0.00 | 0.00 | 9.83 | 47.40 | 42.77 | 90.17 |
| 2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องการทำมาความสะอาดที่เหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 8.38 | 45.95 | 45.67 | 91.62 |
| 3. อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ | 0.00 | 0.00 | 8.09 | 48.27 | 43.64 | 91.91 |
| รวมความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 91.23 |
| รวมความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | | | | | | 91.57 |

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.62 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.04 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.23 รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.57

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์)

(n=32)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 21 | 65.63 |
| หญิง | 11 | 34.38 |
| การศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 8 | 25.00 |
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 5 | 15.63 |
| ปวส./อนุปริญญา | 4 | 12.50 |
| ปริญญาตรี | 14 | 43.75 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 3.12 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อาชีพ | | |
| รับจ้าง | 6 | 18.75 |
| เกษตรกร | 7 | 21.88 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2 | 6.25 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 17 | 53.12 |
| อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| อายุเฉลี่ย 55 ปี | | |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.63 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.75 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 53.13 อายุเฉลี่ย 55 ปี

ตารางที่ 11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) จำแนกรายค่าและภาพรวม (n = 32 คน)

| ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|---|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. มีป้ายแสดงขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน | 0.00 | 0.00 | 6.25 | 59.38 | 34.37 | 93.75 |
| 2. เมื่อเริ่มรับบริการมีการชี้แจงข้อกำหนดเกี่ยวกับการจดทะเบียนให้ทราบ | 0.00 | 0.00 | 3.12 | 65.63 | 31.25 | 96.88 |
| 3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกร่างย สดวก ไม่ซ้ำซ้อน | 0.00 | 0.00 | 3.12 | 56.25 | 40.63 | 96.88 |
| 4. การดำเนินการใช้เวลาเหมาะสม ไม่นานเกินสมควร | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 59.38 | 31.25 | 90.63 |
| 5. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใดๆ | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 53.13 | 37.50 | 90.63 |
| 6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน | 0.00 | 0.00 | 15.62 | 65.63 | 18.75 | 84.38 |
| รวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และผลการบริการ | | | | | | 92.19 |

ตารางที่ 11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 36 คน)
(ต่อ)

| ส่วนที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | |
| 1. ท่านมีความพึงพอใจในช่องทางที่ให้บริการมากน้อยเพียงใด (การเขียนคำร้อง ณ ที่ทำการ) | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 59.38 | 90.63 |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบายพอสมควร | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 65.63 | 90.63 |
| รวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| | | | | | 90.63 |
| ส่วนที่ 3 ด้านผู้ให้บริการ | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 6.25 | 37.50 | 93.75 |
| 2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ | 0.00 | 0.00 | 3.12 | 50.00 | 96.88 |
| 3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 53.13 | 90.63 |
| 4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ความจำเป็นของผู้ใช้บริการแต่ละคน | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 56.25 | 90.63 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัวในการให้บริการ | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 34.38 | 90.63 |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ | 0.00 | 0.00 | 3.12 | 65.63 | 96.88 |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในหน้าที่เพียงพอ | 0.00 | 0.00 | 6.25 | 59.37 | 93.75 |
| รวมความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ | | | | | |
| | | | | | 93.30 |

ตารางที่ 11 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) จำแนกรายด้านและภาพรวม (n = 36 คน)
(ต่อ)

| ส่วนที่ 4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | ร้อยละ(จำนวน)ความพึงพอใจ | | | | | ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ (ระดับมาก+มากที่สุด) |
|--|--------------------------|------|---------|-------|-----------|--|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1.เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับการจดทะเบียนพาณิชย์ | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 50.00 | 40.63 | 90.63 |
| 2. มีอุปกรณ์เกี่ยวข้องที่เหมาะสม | 0.00 | 0.00 | 9.37 | 59.38 | 31.25 | 90.63 |
| 3. สถานที่ติดต่อมีความสะดวกสบายพอสมควร | 0.00 | 0.00 | 3.12 | 62.50 | 34.38 | 96.88 |
| รวมความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | 92.71 |
| รวมความพึงพอใจงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) | | | | | | 92.21 |

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลการบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.19 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.63 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.30 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.71 รวมคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.21

ตารางที่ 12 คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามรายด้านและภาพรวม

| ด้านในการประเมิน | คะแนนความพึงพอใจ (ร้อยละ) |
|--|------------------------------|
| งานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก | 90.94 |
| งานด้านสาธารณสุข การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน | 92.41 |
| งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 91.57 |
| งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์) | 92.21 |
| รวมคะแนนความพึงพอใจทุกด้าน | 91.78 |

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 91.78

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

งานด้านอื่นๆ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

1. ควรฉีดซ้ำในแหล่งที่มีการระบาดของไข้เลือดออก
2. ควรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการกำจัดยุงลาย

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

1. ควรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการรักษาความสะอาด การคัดแยกขยะเพื่อลดปริมาณ

งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์)

1. อยากรให้เพิ่มช่องทางการให้บริการมากกว่าไปเขียน ณ ที่ทำการ เช่นอบต.เคลื่อนที่