

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตอบต.ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,331 คน ชาย 2,622 คน หญิง 2,709 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,356 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 232 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)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.5 ด้านอายุ พบว่ากลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 33 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 24 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 12.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 65.5 รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 6ว่างงาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 5 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 13 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 7.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60 รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.5 มีรายได้ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 8



มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 7 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.5 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 95 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ร้อยละ (จำนวน) |
|---|----------------|
| เพศ | |
| ชาย | 45.5 |
| หญิง | 54.5 |
| รวม | 100 (232) |
| อายุ | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 6.5 |
| 20-29 ปี | 12.5 |
| 30-39 ปี | 18 |
| 40-49 ปี | 24 |
| 50-59 ปี | 33 |
| 60 ปีขึ้นไป | 6 |
| รวม | 100 (232) |
| ศาสนา | |
| พุทธ | 100.0 |
| อิสลาม | 0.0 |
| คริสต์ | 0.0 |
| อื่นๆ | 0.0 |
| รวม | 100 (232) |
| อาชีพ | |
| ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน | 5 |
| เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ | 65.5 |
| รับจ้างทั่วไป | 13 |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | 4 |
| พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน | 5 |
| นักศึกษา | 6 |
| ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ | 1.5 |
| อาชีพอื่นๆ | 0.0 |
| รวม | 100 (232) |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ร้อยละ (จำนวน) |
|---|----------------|
| ระดับการศึกษา | |
| ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา | 2.5 |
| ประถมศึกษา | 65.5 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) | 13 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) | 5.5 |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | 7.5 |
| ปริญญาตรี | 4.5 |
| ปริญญาโทขึ้นไป | 1.5 |
| รวม | 100 (232) |
| รายได้ต่อเดือน | |
| ไม่มีรายได้ | 3 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 17.5 |
| 5,001-10,000 บาท | 60 |
| 10,001-15,000 บาท | 8 |
| 15,001-20,000 บาท | 7 |
| 20,001 บาทขึ้นไป | 4.5 |
| รวม | 100 (232) |
| การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต พื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 | |
| ไม่เคยเข้าร่วม | 5.0 |
| เคยเข้ากิจกรรม | 95 |
| รวม | 100 (232) |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| | |
|---|-----------|
| การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | |
| ไม่เคยทำ | 5.0 |
| เคยทำ | 95.0 |
| รวม | 100 (232) |

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สใใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.32 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| คำกล่าว | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ | รวม |
|---|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------|
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | 20 | 75.1 | 3.1 | 1.8 | 0 | 100 (232) |
| | 95.1 | | | | | |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น | 20.4 | 75.6 | 2.8 | 1.2 | 0 | 100 (232) |
| | 96 | | | | | |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน | 19.5 | 75.7 | 3.2 | 1.6 | 0 | 100 (232) |
| | 95.2 | | | | | |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน | 19.5 | 75.4 | 3.1 | 2 | 0 | 100 (232) |
| | 94.9 | | | | | |
| 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน | 20.2 | 75.2 | 2.8 | 1.8 | 0 | 100 (232) |
| | 95.4 | | | | | |
| โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 19.92 | 75.40 | 3.00 | 1.68 | 0 | 100 (232) |
| | 95.32 | | | | | |

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.2 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.1 และความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุดมภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (5)



4.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของ อปท. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.50 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

| คำกล่าว | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ | รวม |
|---|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------|
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | 20.1 | 75.1 | 3.3 | 1.5 | 0 | 100 (232) |
| | 95.2 | | | | | |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น | 20.7 | 74.9 | 2.9 | 1.5 | 0 | 100 (232) |
| | 95.6 | | | | | |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน | 20.2 | 74.8 | 3.3 | 1.7 | 0 | 100 (232) |
| | 95 | | | | | |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน | 20 | 75.6 | 2.9 | 1.5 | 0 | 100 (232) |
| | 95.6 | | | | | |
| 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน | 20 | 76.1 | 2.8 | 1.1 | 0 | 100 (232) |
| | 96.1 | | | | | |
| โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือ ภาษี | 20.20 | 75.30 | 3.04 | 1.46 | 0 | 100 (232) |
| | 95.50 | | | | | |

Std. Deviation (SD) = 0.5267 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น เท่ากับความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (6)



4.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.36 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| คำกล่าว | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง | ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ | รวม |
|--|-----------------------|----------|-----------------|------------------------------|------------------------|--------------|
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | 20 | 76 | 2.8 | 1.2 | 0 | 100 (232) |
| | 96 | | | | | |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น | 20.4 | 75.8 | 2.6 | 1.2 | 0 | 100 (232) |
| | 96.2 | | | | | |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน | 20.1 | 75 | 3.4 | 1.5 | 0 | 100 (232) |
| | 95.1 | | | | | |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการชัดเจน | 19.5 | 75.2 | 3.4 | 1.9 | 0 | 100 (232) |
| | 94.7 | | | | | |
| 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน | 20.1 | 74.7 | 3.4 | 1.8 | 0 | 100 (232) |
| | 94.8 | | | | | |
| โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม | 20.02 | 75.34 | 3.12 | 1.52 | 0 | 100 (232) |
| | 95.36 | | | | | |

Std. Deviation (SD) = 0.6467 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความคิดเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.8 และความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุดมภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.36 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (7)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ผู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อหิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้ บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดี ขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.56 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

| คำกล่าว | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ | รวม |
|---|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|--------------------|--------------|
| 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ | 20.2 | 75.1 | 3.1 | 1.6 | 0 | 100 (232) |
| | 95.3 | | | | | |
| 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น | 20.1 | 75.5 | 3 | 1.4 | 0 | 100 (232) |
| | 95.6 | | | | | |
| 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน | 20 | 75.1 | 2.9 | 2 | 0 | 100 (232) |
| | 95.1 | | | | | |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน | 20.3 | 75.7 | 3 | 1 | 0 | 100 (232) |
| | 96 | | | | | |
| 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน | 19.9 | 75.9 | 2.7 | 1.5 | 0 | 100 (232) |
| | 95.8 | | | | | |
| โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข | 20.10 | 75.46 | 2.94 | 1.50 | 0 | 100 (232) |
| | 95.56 | | | | | |

Std. Deviation (SD) = 0.6122 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวม การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจพูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.56 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อำเภอภูเวียง (15)

