



งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี 2563

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. งานบริการประปา	4.63	0.37	มากที่สุด	92.60
2. งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	4.52	0.41	มากที่สุด	90.40
3. งานบริการการจัดเก็บภาษี	4.61	0.41	มากที่สุด	92.20
4. งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00
5. งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
รวม	4.56	0.40	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา ได้แก่ งานบริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และงานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการประปา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	60	63.16
2. หญิง	35	36.84
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	20	21.05
2. 26 ปี - 40 ปี	20	21.05
3. 41 ปี - 55 ปี	30	31.58
4. 56 ปี - 69 ปี	25	26.32
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.79
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	15	15.79
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	25	26.32
4. เกษตรกร/ประมง	40	42.10
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100
รวม	95	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84

มีอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา ได้แก่ อายุ 56 ปี - 69 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และอายุต่ำกว่า 26 ปี, อายุระหว่าง 26 ปี - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา ได้แก่ อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79

ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา ในภาพรวม

งานบริการประปา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.37	มากที่สุด	92.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.40	มากที่สุด	92.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.57	0.42	มากที่สุด	91.40
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.40	มากที่สุด	92.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.60	0.40	มากที่สุด	92.00
รวม	4.60	0.40	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา ในแต่ละด้าน

งานบริการประปา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.38	มากที่สุด	92.40
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.66	0.35	มากที่สุด	93.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.66	0.35	มากที่สุด	93.20
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80
รวม	4.63	0.37	มากที่สุด	92.60

งานบริการประปา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.62	0.38	มากที่สุด	92.40
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงาน	4.59	0.41	มากที่สุด	91.80
รวม	4.60	0.40	มากที่สุด	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.42	0.49	มาก	88.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.62	0.38	มากที่สุด	92.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.42	0.49	มาก	88.40
รวม	4.57	0.42	มากที่สุด	91.40
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความ เหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.69	0.31	มากที่สุด	93.80
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.52	0.48	มากที่สุด	90.40
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.66	0.35	มากที่สุด	93.20
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.61	0.39	มากที่สุด	92.20
รวม	4.61	0.39	มากที่สุด	92.20

งานบริการประปา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.70	0.18	มากที่สุด	94.00
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.66	0.25	มากที่สุด	93.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.63	0.31	มากที่สุด	92.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน	4.50	0.43	มาก	90.00
ส่วนรวม	4.60	0.34	มากที่สุด	92.00
รวม	4.60	0.34	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาได้แก่ มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และมีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และการปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	25	26.32
2. หญิง	70	73.68
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	10	10.53
2. 26 ปี - 40 ปี	20	21.05
3. 41 ปี - 55 ปี	25	26.32
4. 56 ปี - 69 ปี	40	42.10
อาชีพ		
1. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	20	21.05
2. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	30	31.58
3. เกษตรกร/ประมง	45	47.37
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100
รวม	95	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32

มีอายุระหว่าง 56 ปี - 69 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 ปี - 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และอายุระหว่าง 26 ปี - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.39	มากที่สุด	90.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.49	0.44	มาก	89.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.44	มากที่สุด	90.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.53	0.40	มากที่สุด	90.60
รวม	4.52	0.41	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในแต่ละด้าน

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.51	0.38	มากที่สุด	90.20
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.52	0.38	มากที่สุด	90.40
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.53	0.40	มากที่สุด	90.60
รวม	4.52	0.39	มากที่สุด	90.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.52	0.35	มากที่สุด	90.40
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.55	0.38	มากที่สุด	91.00
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
รวม	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.43	0.47	มาก	88.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.53	0.47	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.43	มากที่สุด	90.20
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.50	0.38	มาก	90.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.53	0.43	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.43	0.45	มาก	88.60
รวม	4.49	0.44	มาก	89.80

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม	4.49	0.43	มาก	89.82
2. อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม ปลอดภัย	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
3. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความพอเพียงต่อการสัญจร	4.47	0.48	มาก	89.40
4. ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ	4.53	0.43	มากที่สุด	90.60
5. การดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งาน ได้ดียู่เสมอ	4.51	0.44	มากที่สุด	90.20
รวม	4.51	0.44	มากที่สุด	90.20
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.55	0.39	มากที่สุด	91.00
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.54	0.37	มากที่สุด	90.80
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.52	0.41	มากที่สุด	90.40
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.51	0.43	มากที่สุด	90.20
รวม	4.53	0.40	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการ
มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ
90.40 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$)
คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 86.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสมปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งานได้ดี อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	6	60.00
2. หญิง	4	40.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	1	10.00
2. 41 ปี - 55 ปี	4	40.00
3. 56 ปี - 69 ปี	3	30.00
3. 70 ปีขึ้นไป	2	20.00
อาชีพ		
1. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	20.00
2. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	30.00
3. เกษตรกร/ประมง	4	40.00
4. ว่างงาน	1	10.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	10	100
รวม	10	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

มีอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 56 ปี - 69 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนใหญ่ออาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

งานบริการการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.39	มากที่สุด	92.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.38	มากที่สุด	92.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.61	0.44	มากที่สุด	92.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.63	0.40	มากที่สุด	92.60
รวม	4.61	0.41	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี ในแต่ละด้าน

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.46	0.48	มาก	89.20
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.72	0.25	มากที่สุด	94.40
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.66	0.35	มากที่สุด	93.20
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.62	0.38	มากที่สุด	94.40
รวม	4.62	0.38	มากที่สุด	92.40

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.65	0.41	มากที่สุด	93.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40
3. มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40
รวม	4.62	0.42	มากที่สุด	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.66	0.43	มากที่สุด	93.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.59	0.47	มากที่สุด	91.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.56	0.48	มากที่สุด	91.20
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.59	0.47	มากที่สุด	91.80
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.62	0.45	มากที่สุด	92.40
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.66	0.43	มากที่สุด	93.20
รวม	4.61	0.45	มากที่สุด	92.20
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.69	0.35	มากที่สุด	93.80
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
4. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.49	0.48	มาก	89.80
รวม	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.68	0.41	มากที่สุด	93.60
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.61	0.45	มากที่สุด	92.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.55	0.48	มากที่สุด	91.00
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.68	0.41	มากที่สุด	93.60
รวม	4.63	0.43	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และมีการแจ้งระยะเวลา ที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.2$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ป้ายข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และมีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 86.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	20	21.05
2. หญิง	75	78.95
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	5.26
2. 26 ปี - 40 ปี	20	21.05
3. 41 ปี - 55 ปี	40	42.11
4. 56 ปี - 69 ปี	30	31.58
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	21.05
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	31.58
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	5.26
4. เกษตรกร/ประมง	40	42.11
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100
รวม	95	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

มีอายุระหว่าง 41 ปี - 55 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 56 ปี - 69 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอายุ 26 ปี - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา ได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม

งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.40	มากที่สุด	91.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.42	มากที่สุด	91.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.51	0.45	มากที่สุด	90.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.44	มากที่สุด	90.60
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
รวม	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในแต่ละด้าน

งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.48	0.44	มาก	89.60
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.61	0.35	มากที่สุด	92.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.65	0.42	มากที่สุด	93.00
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.59	0.38	มากที่สุด	91.80
รวม	4.58	0.40	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.57	0.43	มากที่สุด	91.40
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.61	0.38	มากที่สุด	92.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00
รวม	4.57	0.42	มากที่สุด	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.53	0.44	มากที่สุด	90.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.52	0.45	มากที่สุด	90.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.55	0.46	มากที่สุด	91.00
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.50	0.43	มาก	90.00
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.49	0.45	มาก	89.80
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.49	0.46	มาก	89.80
รวม	4.51	0.45	มากที่สุด	90.20

งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.51	0.45	มากที่สุด	90.20
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.52	0.43	มากที่สุด	90.40
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.54	0.45	มากที่สุด	90.80
รวม	4.53	0.44	มากที่สุด	90.60
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.53	0.42	มากที่สุด	90.60
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.55	0.43	มากที่สุด	91.00
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.57	0.45	มากที่สุด	91.40
รวม	4.56	0.43	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกันที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	20	21.05
2. หญิง	75	78.95
อายุ		
1. อายุต่ำกว่า 26 ปี	30	31.58
2. 26 ปี - 40 ปี	35	36.84
3. 41 ปี - 55 ปี	25	26.32
4. 56 ปี - 69 ปี	5	5.26

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.26
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	31.58
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	21.05
4. เกษตรกร/ประมง	40	42.11
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100
รวม	95	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

มีอายุระหว่าง 26 ปี - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา ได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในภาพรวม

งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.37	มากที่สุด	90.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	4.48	0.42	มาก	89.60
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20
รวม	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในแต่ละด้าน

งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.51	0.38	มากที่สุด	90.20
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.53	0.35	มากที่สุด	90.30
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.55	0.35	มากที่สุด	91.00
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.49	0.31	มาก	89.80
รวม	4.52	0.37	มากที่สุด	90.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.50	0.41	มาก	90.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4.50	0.41	มาก	90.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.53	0.38	มากที่สุด	90.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.50	0.41	มาก	90.00
รวม	4.51	0.40	มากที่สุด	89.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.44	0.49	มาก	88.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.53	0.31	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.43	มาก	89.40

งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	4.50	0.38	มาก	90.00
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.53	0.31	มากที่สุด	90.60
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	4.44	0.49	มาก	88.80
รวม	4.48	0.42	มาก	89.60
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์	4.50	0.43	มาก	90.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.55	0.39	มากที่สุด	91.00
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.49	0.44	มาก	89.80
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก	4.53	0.35	มากที่สุด	90.60
รวม	4.52	0.40	มากที่สุด	90.40
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน	4.47	0.41	มาก	89.40
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.51	0.39	มากที่สุด	90.20
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.47	0.38	มาก	89.40
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกายอารมณ์จิตใจและสังคม	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
รวม	4.51	0.40	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะอาดรวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม, เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน, มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา งานบริการไฟฟ้า สาธารณะ งานบริการการจัดเก็บภาษี งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และงานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 390 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา ได้แก่ งานบริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และงานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการประปา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการประปาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 มีอายุระหว่าง 56 ปี - 69 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 41 ปี - 55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 มีอายุระหว่าง 41 ปี - 55 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้ตอบผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 มีอายุระหว่าง 26 ปี - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการประปา งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และงานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1) ที่ทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงาน ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเคืองกว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสำนักงาน/สถานที่บริการ บุคลากรจะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้สึกในงาน

4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

6) ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการการจัดเก็บภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ แพนผังจุดบริการตามขั้นตอน/ป้ายชี้ช่องทางจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

- จัดทำศูนย์ข้อมูลและคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

- ด้านกระบวนการการให้บริการกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

1) ความรวดเร็วในการให้บริการสิ่ง que ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการไหลเวียนของงานให้ทำงานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้องใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลามีการบันทึกบันทึบและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนถึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ

ติดประกาศตามที่ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถาม จัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

5) การให้บริการตลอดเวลาควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาคล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์