

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของมาใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการ ให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้อมาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

**ตอนที่ 7** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

**ตอนที่ 8** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาคำเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คือ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45 แม่บ้านจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และประกอบอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	160	64.00
หญิง	240	36.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	61	15.25
26-30 ปี	67	16.75
31-40 ปี	98	24.50
41-50 ปี	88	22.00
51-60 ปี	48	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	9.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	72	18.00
มัธยมศึกษา	117	29.25
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	77	19.25
ปริญญาตรี	112	28.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	25	5.50
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	112	28.00
10,000-20,000 บาท	148	37.00
20,001-30,000 บาท	94	23.50
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	46	11.50
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	10.75
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	130	32.50
เกษตรกรรม/กสิกรรม	28	7.00
รับจ้าง	95	23.75
แม่บ้าน	35	8.75
อื่นๆ	69	17.25

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	159	39.75
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	38	12.50
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	50	9.50
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	153	38.25

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ประกอบอาชีพรับ

ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิด และอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการฉีดพ่นป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.3

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี

จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00



ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	100	100.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 แม่บ้าน ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8
26-30 ปี	16	16
31-40 ปี	24	24
41-50 ปี	29	29
51-60 ปี	13	13
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	39	39.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	18	18.00
รับจ้าง	23	23.00
แม่บ้าน	19	19.00
อื่นๆ	12	12.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ

51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	0	0
รับจ้าง	52	52.00

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลตำบลทรงคนอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.772$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.44 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.701$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.02 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.808$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.799$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.97 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.780$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				รวม แต่ละด้าน
	งานด้านการ บริการฉีดพ่น หมอกควัน ป้องกันและ กำจัดยุงลาย	งานด้านการ บริการวัคซีน ป้องกันโรค พิษสุนัขบ้า	งานด้านการ ป้องกันและ บรรเทา สาธารณภัย	งานด้านการ ให้บริการ พิจารณา อนุญาต ก่อสร้าง	
1.ขั้นตอน การ ให้บริการ	4.841 มากที่สุด (96.82%)	4.658 มากที่สุด (93.16%)	4.649 มากที่สุด (92.98%)	4.656 มากที่สุด (93.12%)	<b>4.701</b> มากที่สุด <b>(94.02%)</b>
2.ช่องทาง การ ให้บริการ	4.831 มากที่สุด (96.62%)	4.705 มากที่สุด (94.10%)	4.851 มากที่สุด (97.02%)	4.845 มากที่สุด (96.90%)	<b>4.808</b> มากที่สุด <b>(96.16%)</b>
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.817 มากที่สุด (96.34%)	4.671 มากที่สุด (93.42%)	4.808 มากที่สุด (96.16%)	4.898 มากที่สุด (97.96%)	<b>4.799</b> มากที่สุด <b>(95.97%)</b>
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.758 มากที่สุด (95.16%)	4.644 มากที่สุด (92.88%)	4.817 มากที่สุด (96.34%)	4.901 มากที่สุด (98.02%)	<b>4.780</b> มากที่สุด <b>(95.60%)</b>
รวม	<b>4.812</b> มากที่สุด	<b>4.670</b> มากที่สุด	<b>4.781</b> มากที่สุด	<b>4.825</b> มากที่สุด	<b>4.772</b> มากที่สุด
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	<b>(96.24%)</b>	<b>(93.39%)</b>	<b>(95.63%)</b>	<b>(96.50%)</b>	<b>(95.44%)</b>
คะแนน คุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.772$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.701$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.783$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.755$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.717$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.701$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.550$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.808$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.864$ ) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.848$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.817$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.780$ ) และการมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.730$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.799$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.97 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.894$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.828$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.814$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.751$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.708$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.780$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.833$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.825$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.786$ ) จุด/ช่องการ



ให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.740$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.717$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.701	0.546	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.550	0.653	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.783	0.558	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.717	0.675	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.755	0.541	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.701</b>	<b>0.435</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.864	0.764	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.730	0.798	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.848	0.873	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.817	0.879	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.780	0.495	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.808</b>	<b>0.680</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.828	0.764	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.814	0.083	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.751	0.687	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.894	0.706	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.708	0.643	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.799</b>	<b>0.654</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.833	0.655	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.740	0.890	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.786	0.689	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.825	0.672	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก  
องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.717	0.854	มากที่สุด
รวม	4.780	0.743	มากที่สุด
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.772</b>	<b>0.436</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.44</b>			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมยอมรับคำตำหนิชม พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.812$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.24 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.841$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.957$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.873$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.865$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.836$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.673$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.831$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.62 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.941$ ) รองลงมา คือ มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.857$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.823$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.789$ ) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.748$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.934$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.852$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.782$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.765$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.754$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.758$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.964$ ) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.836$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.768$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.698$ ) และมีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.522$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.673	0.598	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.836	0.601	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.957	0.615	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.865	0.662	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.873	0.692	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.841</b>	<b>0.510</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.748	0.692	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.786	0.771	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.941	0.510	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.857	0.795	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.823	0.923	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.831</b>	<b>0.549</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.765	0.611	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.782	0.553	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.754	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.934	0.581	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.852	0.604	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.817</b>	<b>0.521</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.964	0.587	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.522	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.836	1.410	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.768	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.698	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.758</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย จำแนกแต่ละด้าน(ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.24	4.812	0.436	มากที่สุด

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันและกำจัดยุงลาย

ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่มีความต้องการจะใช้บริการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานจัดการ ป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนทั้งระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ท้องถิ่นและชุมชน โดยแต่ละภาคส่วนดำเนินการในบทบาทของตนเอง การกำจัดลูกน้ำและพื้นที่ที่สามารถจัดการยุงและลูกน้ำได้ดีที่สุด คือ ชุมชน โดยมีอาสาสมัครและเครือข่ายภาคประชาชนเป็นกลไกสำคัญ ในการสร้างความร่วมมือของชุมชน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนในการป้องกันยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออกของชุมชน หากไม่มีการเฝ้าระวัง ควบคุม ป้องกัน โรคอย่างเข้มแข็งเพียงพอในทุกระดับ อาจทำให้เกิดภาวะภัยพิบัติจากการระบาดของโรคไข้เลือดออกที่จะพบผู้ป่วยเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อติดตาม เฝ้าระวังแก้ไขปัญหาของยุงลายเพื่อลดการเกิดไข้เลือดออก ควรมีการแบ่งกลไกการดำเนินงานตามระดับของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 1.บริหารจัดการ ติดตามประเมินผล 2. ปฏิบัติการสนับสนุนดำเนินการควบคุมโรค 3. ส่งกำลังบำรุง 4. การวินิจฉัยและดูแลรักษา 5. สื่อสารความเสี่ยง และ 6. เครือข่ายและพลังชุมชน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นหัวใจและกลไกหลักที่สำคัญ ในการลดการป่วย ในช่วงเวลาที่ทอง ช่วงเวลาสำคัญของชีวิตในการควบคุม คุ้มครอง ป้องกันและรักษาชีวิตของเด็ก เยาวชน ตลอดจนคนวัยหนุ่มวัยสาว วัยแรงงานและผู้ใหญ่ ที่มีโอกาสป่วยมากขึ้นและเมื่อป่วยจะมีอาการรุนแรงมากกว่าเด็ก ให้คำแนะนำ ชักชวน กระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการสำรวจลูกน้ำและกำจัดลูกน้ำในบ้านเรือนตนเอง รวมทั้งศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนและสถานศึกษา วัด และ ศาสนสถาน โรงพยาบาล โรงงานและสถานประกอบการ สถานบริการ ตลาดและสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันมากๆ ด้วยมาตรการ 5 ป. 1 ข. คือ ปิด เปลี่ยน ปล่อย ปรับ ปฏิบัติและขัดล้าง ไข่ยุง ทุกสัปดาห์ ดำเนินการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน แก้ไขและพร้อมรับปัญหาของยุงลายเพื่อลดการ

เกิดไข้เลือดออก ออกระดับท้องถื่น และจัดระบบประเมินผลของชุมชน โดยสำรวจลูกน้ำในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อประเมินเบื้องต้น ทุกสัปดาห์ และขับเคลื่อนชุมชน ประชาชนในการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยจากไข้เลือดออก โดยมีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้ครัวเรือน หมู่บ้าน ชุมชน ท้องถื่น ตำบล ปลอดภัยลูกน้ำหรือให้ลูกน้ำเป็นศูนย์ และปลอดภัยจากไข้เลือดออก

#### ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.670$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.39 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.658$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.785$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.699$ ) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.562$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.349$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.705$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.10 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.895$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.776$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.765$ ) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.699$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.388$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.671$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.42 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.876$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.789$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.765$ ) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ



คำถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.598$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.328$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.644$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.88 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.778$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.686$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.653$ ) มี วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.556$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.549$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.349	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.562	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.699	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.897	5.196	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.658</b>	<b>1.235</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.895	0.834	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.388	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.699	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.765	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.776	0.792	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.705</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.876	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.765	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.598	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.789	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.328	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.671</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	4.653	0.971	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.686	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.556	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.778	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.549	0.891	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.644</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>			
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 93.39</b>	<b>4.670</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการบริการวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ควรมีการทำบัญชีรายชื่อของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า นอกจากนี้ควรกำหนดนโยบายด้านความเสมอภาคให้ได้ความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กำหนดนโยบายด้านความทันเวลา มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ มีการแจกบัตรคิวแก่ประชาชนที่มารอรับบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและเกิดความเสมอภาค ควรมีการกำหนดตารางเวลาที่แน่นอนในแต่ละเดือนว่าจะให้บริการที่จุดไหน เวลาใดและแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้วางแผนเวลานำสัตว์เลี้ยงเข้ารับวัคซีน มีป้ายกำหนดขึ้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ หน่วยงานควรณรงค์ให้ความรู้ให้ประชาชนที่สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าทราบอย่างต่อเนื่อง เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคให้กับประชาชน ให้ความสำคัญกับทุกๆปัจจัย แต่ปัจจัยที่ควรทำเป็นลำดับแรกๆ คือ การส่งเสริมความรู้ในเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นในเรื่องความสำคัญของการเลี้ยงสุนัขแบบควบคุมจำกัด

บริเวณการพาสุนัขเลี้ยงไปรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงสูง เป็นต้น จัดหาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้เพียงพอ (ประมาณการจำนวนการใช้วัคซีน โดยดูจากข้อมูลการให้วัคซีนย้อนหลัง 5 ปี) ผู้บริหารต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้ความสำคัญในการค้นหาผู้ถูกกัด/ผู้สัมผัสโรค ชักประวัติผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าทุกราย หากสัตว์ที่กัดมีแนวโน้มเป็นโรคพิษสุนัขบ้า ให้ประสานเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ทันทีเพื่อดำเนินการควบคุมโรคในสัตว์และบันทึกรายงานผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้า ให้อาสาสมัครประจำหมู่บ้านเป็นผู้ดูแล และกระตุ้นให้ผู้ที่ถูกกัดมารับการรักษาและค้นหาผู้สัมผัสโรคทุกราย ให้มารับการฉีดวัคซีนจนครบตามกำหนด และรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นของการรับการฉีดวัคซีนหลังสัมผัสโรค

#### ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.781$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.63 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

##### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.649$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.98 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.858$ ) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.688$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.677$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.535$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.489$ ) ตามลำดับ

##### 2. ด้านช่องทางในการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.851$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.984$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.898$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.861$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.778$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.732$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.808$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.896$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.836$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.798$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.758$ ) และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.754$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.897$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.836$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.797$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.788$ ) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.765$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.688	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.489	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.858	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.677	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.535	0.734	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>รวม</b>	<b>4.649</b>	<b>0.523</b>	มากที่สุด
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.898	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.861	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.984	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.778	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.732	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.851</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.758	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.836	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.754	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.896	0.664	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.798	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.808</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกราย บริการ	4.765	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.836	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.897	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.788	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.797	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.817</b>	<b>0.557</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.781</b>	<b>0.710</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.63</b>			

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย

จากการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดทำบัญชีรายชื่อของรายชื่อของประชาชนที่ต้องการรับการ  
ช่วยเหลือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ประชาชนผู้รับบริการ  
ต้องการให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์

สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นำความคิดเห็นที่ประชาชนผู้มาใช้บริการเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กร พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ มีการนำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

**ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.825$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

**1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

( $\bar{X} = 4.656$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.12 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.755$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.716$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.659$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของหน่วยงานนั้นๆ ( $\bar{X} = 4.625$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.526$ ) ตามลำดับ

**2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก**

( $\bar{X} = 4.845$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.915$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ



ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.883$ ) มีสื่อออนไลน์ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.868$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.789$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียมตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.768$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.898$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.96 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.912$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.897$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.873$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.853$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.901$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.02 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ ( $\bar{X} = 4.951$ ) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก ( $\bar{X} = 4.914$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้บริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.853$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ ( $\bar{X} = 4.823$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.659	0.534	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.526	0.538	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.755	0.543	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.625	0.559	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.716	0.603	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.656</b>	<b>0.721</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.915	0.593	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.883	0.652	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.768	0.689	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.868	0.674	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.789	0.672	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.845</b>	<b>0.527</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.912	0.463	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.873	0.458	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.897	0.429	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้างจำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.955	0.409	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.853	0.429	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.898</b>	<b>0.410</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.951	0.650	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.914	0.640	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.853	0.651	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.965	0.677	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.688	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.901</b>	<b>0.586</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.825</b>	<b>0.443</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.50</b>			

### ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานด้านการให้บริการพิจารณาอนุญาตก่อสร้าง

ควรมีการทำระบบจอบจิวออนไลน์เพื่อให้ประชาชนผู้ที่เข้ารับบริการเกิดความสะดวกรสบายมากขึ้น ลดระยะเวลาการรอคอยควร นอกจากนี้ต้องมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ได้ครบถ้วนถูกต้องสามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง