

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,690 คน โดยแยกเป็นเพศชาย จำนวน 1,912 คน เพศหญิง จำนวน 1,778 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 914 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 359 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

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

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นายจักรี สมน้อย (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 2)	54	061-4726936	142 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
2	นางกรรณิกา เยสูงเนิน (ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน)	50	-	42 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
3	นางวันชัย โสภา (อสม.)	52	082-1350466	101 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
4	นางนิภาภรณ์ สุดदै	34	093-4726080	38 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
5	นายทวี ดาเหลา	57	062-1967998	53 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
6	นางสุนันทา เพ็ญจันทร์	43	061-0279712	47 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
7	นางพิชญ์ สมน้อย	46	085-2147739	11 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
8	นายไพรัตน์ ประจันท์	56	-	7 หมู่ 1 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
9	นายไพฑูล เพ็ญจันทร์	45	099-7259373	54 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
10	นายนุกร ปาชา	53	-	102 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
11	นางชนิษฐา บำเพ็ญ	40	085-0169604	30 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
12	นายอุดร สีทองทุม	66	-	82 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
13	นางสาวพรณี กณารักษ์	42	087-5079048	7 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
14	นางเมสยา โทบุตร	53	-	49 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	14 สิงหาคม 2564
15	นางอุไรวรรณ เสดพันธ์	46	061-4801837	142 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
16	นายสิทธิชัย ประจัน	35	-	19 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
17	นางสัมพันธ์ หล้าหินทอง	44	061-1572934	17 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
18	นางวิจิณ แสนนาใต้	58	093-4143524	26 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
19	นายธวัชชัย ปาชา	56	092-8910478	24/1 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
20	นางคำตัน คำโล่	50	-	71 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
21	นางวาริทิพย์ วงศ์ซึ้ง	50	087-6854713	108 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
22	นางพัชรี แพทย์กลาง	60	-	76 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
23	นายสุก วงศ์แก่น	71	-	ไม่ระบุ หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
24	นางหนูรัตน์ อัมภาณจน์	60	-	38 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัด อุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
25	นางดาว อุดมดี	46	-	38 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
26	นางเพียร สุดเต้	70	-	104 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
27	นางสาวอรุณี บุตรโท	37	065-1189460	58 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	15 สิงหาคม 2564
28	นางสาวสรนันท์ การบุญ	16	080-4739480	115 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
29	นายอดิชาติ เพ็ญสุข	14	064-9483323	35 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
30	นายณรงค์ชัย ผลจันทร์	47	-	52 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
31	น.ส.จิตติญาภรณ์ ปาชา	21	-	11 หมู่ 2 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
32	นายคำพูล ธาดา	77	-	40 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
33	นางบัวลา ธาดา	70	-	40 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
34	นางนิตยา วันนา	63	-	15 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
35	นางบุญมา อภัยภูจน์	42	082-6303299	23/1 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
36	นางวันดี แก้วลี	70	-	20 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
37	นายสุวรรณ อภัยภูจน์	64	099-7930583	33 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	21 สิงหาคม 2564
38	นายเวียน สมน้อย	62	-	35 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
39	นายสันติ เหลาเคน	50	098-8117300	4 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
40	นางหลอด พิมพ์สา	61	082-9909156	48 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564



ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
41	นางสุภาวรรณ ประจันต์	44	062-1841614	7 หมู่ 6 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
42	นายบรรจง ลูกโม	68	-	44 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
43	นางแสง บุตรโท	66	065-1189460	58 หมู่ 8 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
44	นางชนิษฐา ฤกษ์พัฒน์	47	064-0800187	69 หมู่ 4 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564
45	นางบุญ ส่างหญ้านาง	65	-	34 หมู่ 7 ตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี	22 สิงหาคม 2564



4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 44.0 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50-59 ปี ร้อยละ 31.2 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 20.6 อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 17.5 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 14.0 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 11.2 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0

ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 41.5 รองลงมา เป็นผู้ว่างงาน/ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 26.0 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12.7 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.7 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 4.8 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 3.9 และอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 46.1 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 15.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 13.8 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 9.0 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 7.1 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 6.6 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.6 รองลงมา เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ (ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา



2019 (COVID-19) ร้อยละ 25.1 เป็นบุคคลที่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 11.2 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.2 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 6.7 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 68.0 และไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 32.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 60.0 และไม่เคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 40.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (3)



ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	44.0
หญิง	56.0
รวม	100 (359)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	5.5
20-29 ปี	11.2
30-39 ปี	14.0
40-49 ปี	20.6
50-59 ปี	31.2
60 ปีขึ้นไป	17.5
รวม	100 (359)
ศาสนา	
พุทธ	100.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	0.0
รวม	100 (359)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	26.0
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	41.5
รับจ้างทั่วไป	12.7
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	7.7
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.4
นักศึกษา	4.8
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.9
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (359)



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	46.1
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	15.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	13.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	7.1
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	6.6
ปริญญาตรี	9.0
ปริญญาโทขึ้นไป	1.9
รวม	100 (359)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	25.1
ต่ำกว่า 5,000 บาท	43.6
5,001-10,000 บาท	11.2
10,001-15,000 บาท	8.2
15,001-20,000 บาท	6.7
20,001 บาทขึ้นไป	5.2
รวม	100 (359)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	32.0
เคยเข้าร่วม	68.0
รวม	100 (359)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	40.0
เคยทำ	60.0
รวม	100 (359)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านการศึกษา
- (2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (4) งานด้านสาธารณสุข

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



4.2.1 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	30.8	64.1	3.5	1.6	0.0	100 (359)
	94.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	30.9	64.6	3.2	1.3	0.0	100 (359)
	95.5					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	31.3	64.5	3.0	1.2	0.0	100 (359)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	31.0	64.4	3.0	1.6	0.0	100 (359)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	31.0	64.4	3.2	1.4	0.0	100 (359)
	95.4					

Std. Deviation (SD) = 0.3920 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.4 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (4)



4.2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	25.5	69.2	3.1	2.2	0.0	100 (359)
	94.7					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	25.3	70.0	3.0	1.7	0.0	100 (359)
	95.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	24.9	70.6	3.2	1.3	0.0	100 (359)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	25.1	69.8	3.5	1.6	0.0	100 (359)
	94.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	25.2	69.9	3.2	1.7	0.0	100 (359)
	95.1					

Std. Deviation (SD) = 0.4481 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 94.9 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (5)



4.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.8 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	27.7	67.8	2.8	1.7	0.0	100 (359)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	28.0	67.9	2.7	1.4	0.0	100 (359)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	28.7	67.4	2.2	1.7	0.0	100 (359)
	96.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	26.8	68.9	3.2	1.1	0.0	100 (359)
	95.7					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	27.8	68.0	2.8	1.4	0.0	100 (359)
	95.8					

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



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.7 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)
ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (6)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

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

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการ กรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	27.1	67.7	3.2	2.0	0.0	100 (359)
	94.8					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางใน การให้บริการ ความทันสมัยของ ช่องทาง ความสะดวกสบายของ ช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	27.4	68.2	2.9	1.5	0.0	100 (359)
	95.6					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	28.2	67.6	3.0	1.2	0.0	100 (359)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก สะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่ พักรอ	26.5	68.5	3.6	1.4	0.0	100 (359)
	95.0					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	27.3	68.0	3.2	1.5	0.0	100 (359)
	95.3					

Std. Deviation (SD) = 0.4176 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.0 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (8)



ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (11)



ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (13)



ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (15)



ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (17)



ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (21)

