

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,055 คน ชาย 2,987 คน หญิง 3,068 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,898 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 228 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 48 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 26.5 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 21.5 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 22 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 13.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 62 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.5 นักศึกษา ร้อยละ 6 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 5.5 อาชีพพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.5 และอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 15.5 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 6.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสูระบบการศึกษา ร้อยละ 3.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60.5 รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 19 มีรายได้ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 7.5 มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 6.5 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 95 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	48
หญิง	52
รวม	100 (228)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	10
20-29 ปี	13.5
30-39 ปี	22
40-49 ปี	21.5
50-59 ปี	26.5
60 ปีขึ้นไป	6.5
รวม	100 (228)
ศาสนา	
พุทธ	100
อิสลาม	0
คริสต์	0
อื่นๆ	0
รวม	100 (228)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	5.5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	62
รับจ้างทั่วไป	15.5
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	4.5
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5
นักศึกษา	6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	1.5
อาชีพอื่นๆ	0
รวม	100 (228)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	3.5
ประถมศึกษา	63
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	15.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	6.5
ปริญญาตรี	4.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1
รวม	100 (228)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	2.5
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19
5,001-10,000 บาท	60.5
10,001-15,000 บาท	7.5
15,001-20,000 บาท	6.5
20,001 บาทขึ้นไป	4
รวม	100 (228)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต พื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	
ไม่เคยเข้าร่วม	5
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (228)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	5
เคยทำ	95
รวม	100 (228)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

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

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.73 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.3	2.7	1.9	0	100 (228)
	95.4					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.2	75.6	2.8	1.4	0	100 (228)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.5	75.7	2.4	1.4	0	100 (228)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.25	2.8	1.65	0	100 (228)
	95.55					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	75.5	2.8	1.5	0	100 (228)
	95.7					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา	20.26	75.47	2.70	1.57	0	100
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.73					(228)

Std. Deviation (SD) = 0.5970 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุป ได้ว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจ ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่าง เหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.55 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.73 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (5)



ภาพที่ 4.6 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (6)



ภาพที่ 4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (7)



4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

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

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อหิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทาง ลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมี การจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.77 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.5	2.7	1.7	0	100 (228)
	95.6					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวกใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.2	75.9	2.5	1.4	0	100 (228)
	96.1					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.3	75.5	2.8	1.4	0	100 (228)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.15	75.3	2.9	1.65	0	100 (228)
	95.45					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.3	75.6	2.5	1.6	0	100 (228)
	95.9					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	20.21	75.56	2.68	1.55	0	100 (228)
	95.77					

Std. Deviation (SD) = 0.5802 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.45 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.77 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (8)



ภาพที่ 4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (9)



ภาพที่ 4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (10)



4.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

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

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อหิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทาง ลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมี การจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.75 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.3	75.6	2.7	1.4	0	100 (228)
	95.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวกใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.4	75.25	2.6	1.75	0	100 (228)
	95.65					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.4	75.3	2.8	1.5	0	100 (228)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.7	2.5	1.5	0	100 (228)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	75.5	2.8	1.7	0	100 (228)
	95.5					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.28	75.47	2.68	1.57	0	100 (228)
	95.75					

Std. Deviation (SD) = 0.5632 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น ร้อยละ 95.65 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.75 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)



ภาพที่ 4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (11)



ภาพที่ 4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (12)



4.2.4 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการ จัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

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

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อหิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความ สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทาง ลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึง การมี การจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ร้อยละ 95.71 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.45	75.7	2.5	1.35	0	100 (228)
	96.15					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บ้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.5	75.4	2.7	1.4	0	100 (228)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เติบโตในการให้บริการ พุดจาสุภาพ บริการในเชิงรุก กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	20.2	75.3	2.9	1.6	0	100 (228)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.3	2.8	1.6	0	100 (228)
	95.6					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	75.2	3.1	1.5	0	100 (228)
	95.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.33	75.38	2.80	1.49	0	100 (228)
	95.71					

Std. Deviation (SD) = 0.5840 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันทสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุดร้อยละ 96.15 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตูรับความเห็น ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.71 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (13)



ภาพที่ 4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ (14)

