



รายงานฉบับสมบูรณ์  
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

## คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลต่างๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
กันยายน 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์กรส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 382 ราย พบว่า ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา มีข้อมูลการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ดังนี้

### ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.7 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 35.9 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 78 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 55.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 33.8 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.2

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 89.3 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 74.1 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 57.9

### ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมา งานด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.บางดี
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โพรตระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
  - ไม่มี
3. โพรตระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี
  - ไม่มี

### ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

## ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการแต่ควรพัฒนาด้านระยะเวลาการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จะต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์กรที่ต่อเนื่อง

2. ช่องทางในการให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางในการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในส่วนที่ดีแล้วควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรมีกระบวนการพัฒนาช่องทางที่เป็นระบบ และมีการจัดทำแผนที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จากผลการประเมินดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่ให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ในส่วนที่ดีแล้วควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นควรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบ มีความสะดวก และมีการจัดทำแผนที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม คือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความพึงพอใจต่องานด้านต่างๆ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกงาน แต่ควรมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและตรงกับความต้องการของประชาชน

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน

## สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1.    บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	2
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2.    สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	4
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี	4
ด้านการเมือง/การปกครอง	5
สภาพทางสังคม	10
การบริการขั้นพื้นฐาน	11
สภาพทางเศรษฐกิจ	14
3.    วิธีการดำเนินการสำรวจ	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
วิธีการเก็บข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
4.    ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	23
ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการประกอบอาชีพของประชากร	23
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	25
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	26
ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	26
ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี	30
ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34
ความพึงพอใจด้านสาธารณสุข	39
ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล	43
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปลงและข้อเสนอแนะ	44
สรุปลงผล	44
ข้อเสนอแนะ	44
ภาคผนวก	45
แบบสอบถาม	45

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร	23
2	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	25
3	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา	26
4	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา	27
5	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา	28
6	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา	29
7	ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา	29
8	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา	30
9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	31
10	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	31
11	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	32
12	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี	33
13	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี	33
14	ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	34
15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35
16	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	36
17	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
18	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	37
19	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
20	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	38
21	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	39
22	ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	40
23	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข	41
24	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข	41
25	ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการงานด้านสาธารณสุข	42
26	ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข	42
27	ระดับความพึงพอใจรวมทุกงานบริการ	43

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่องกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่นๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้



ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 – 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 – 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 – 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 – 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 – 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 – 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 – 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 – 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประจำปี 2564

#### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

#### ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 12 หมู่บ้าน ในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ใน 5 ด้าน คือ
  1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
  2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ
  3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
  4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  5. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

## วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ประชากร ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จำนวน 8,292 คน

2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,292 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ข้อจำกัดของการสำรวจ

1. ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น
2. ผลการสำรวจได้กลุ่มตัวอย่างเพียง 4.6 %

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

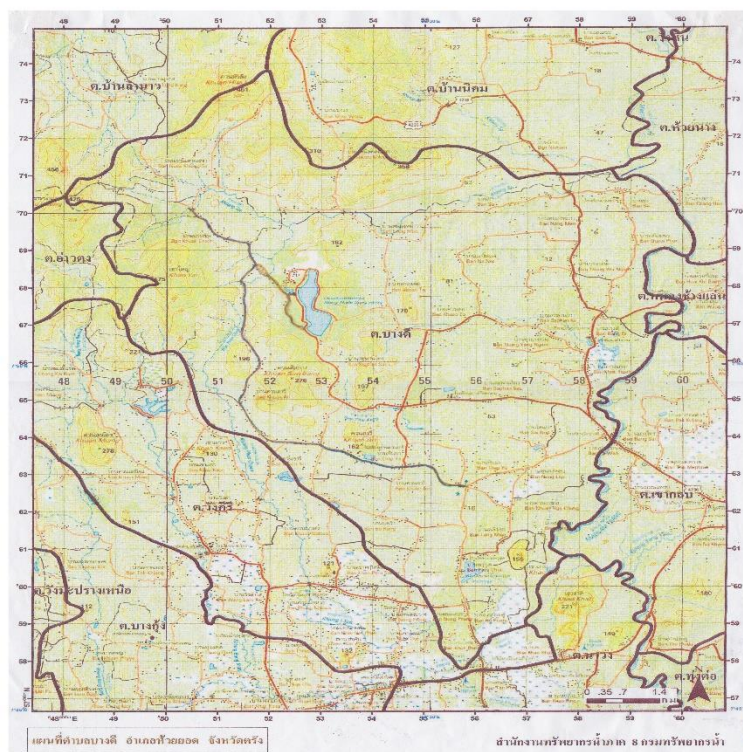
## บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

### 1.สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### (1)ด้านกายภาพ

##### 1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 150 หมู่ที่ 10 ตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของที่ว่าการอำเภอห้วยยอด มีระยะทางจากอำเภอห้วยยอดไปตามถนนเพชรเกษมถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 17 กิโลเมตร



#### อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี มีเนื้อที่ประมาณ 74.63 ตารางกิโลเมตร หรือ 46,644 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ห้วยนาง, อบต.บ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.นาแวง, อบต.วังคีรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.หนองช้างแล่น, อบต.เขาอกบ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.วังคีรี, อบต.บ้านนิคม อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## 2) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบางดีมีสภาพพื้นที่และลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง และภูเขา ทางด้านทิศตะวันตกและทิศตะวันออกเฉียงเหนือของตำบล ซึ่งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 11, 12, และบางส่วนของหมู่ที่ 6, 9, 10 และเป็นที่ราบลุ่มบริเวณแม่น้ำตรัง ในพื้นที่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 7 และหมู่ที่ 6 บางส่วน

## 3) ลักษณะภูมิอากาศ

พื้นที่ตำบลบางดีได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตกประมาณเดือนพฤษภาคม และจะมีฝนตกระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนธันวาคม เป็นการเข้าสู่ฤดูฝน ตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ จะย่างเข้าสู่ฤดูร้อนไปจนถึงเดือนมิถุนายน

## 4) ลักษณะของดิน

ตำบลบางดีพื้นที่บางส่วนเป็นป่าดิบชื้นในบริเวณพื้นที่ภูเขาหรือพื้นที่ลาดชันเชิงซ้อน พื้นที่ดอน มีการใช้ประโยชน์ทางการเกษตรเพื่อปลูกไม้ผลผสม ยางพารา ปาล์มน้ำมัน และไม้ยืนต้นผสม พื้นที่ลุ่มบางพื้นที่ มีแม่น้ำตรังไหลผ่าน มีการใช้ประโยชน์ทางการเกษตรเพื่อปลูกข้าว มีทรัพยากรดินที่มีศักยภาพสำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจ

## (2) ด้านการเมือง/การปกครอง

### 1) การแบ่งเขตการปกครอง

แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน	หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง
หมู่ที่ 2 บ้านเตี้ยพร	หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง
หมู่ที่ 3 บ้านพรจุต	หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประตู่	หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ
หมู่ที่ 6 บ้านซา	หมู่ที่ 12 บ้านหนองเหม่า

### 2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน หากมีการเลือกตั้งท้องถิ่นในครั้งหน้า จะมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 12 หมู่บ้าน รวมเป็น 12 คน

โครงสร้างการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ด้านฝ่ายการเมืองประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 12 หมู่บ้าน รวมเป็น 24 คน ปัจจุบันมีผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน และผู้ที่ได้รับแต่งตั้ง จำนวน 3 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี จำนวน 24 คน ลาออก 2 คน คงเหลือสมาชิกสภาจำนวน 22 คน รวมเป็นบุคลากรฝ่ายการเมือง จำนวน 26 คน ดังต่อไปนี้

1.นายสนิท ชูเมือง	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
2.นายนิคม แซ่เล่า	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
3.นายนิกร แก้วเจือ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
4.นางสาวจิราวัลย์ ชูเมือง	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
5.นายสมชาย สังข์สุวรรณ	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
6.นายดำเนิน ภัคดีโชติ	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี
7.นายสำราญ พานิชย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 1
8.นายปิยรัฐ นิตคง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 2
9.นายวิรัตน์ เกลาเกลี้ยง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 2
10.นายสมคิด ท่าจีน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 3
11.นายจำเริญ ถาวร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 3
12.นายจรงค์ศักดิ์ ชัยพลเดช	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 4
13.นายสมศักดิ์ เกตุแก้ว	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 4
14.นายประนอม สงบดี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 5
15.นายคล่อง ชูเมือง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 5
16.นายมงคล งามเรียบ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 6
17.นายศักดิ์ณรงค์ กลับชั้น	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 6
18.นายสุทัศน์ อินทร์วิเศษ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 7
19.นายสุธรรม แสนสุข	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 8
20.นายภาณุวิชญ์ รongพล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 9
21.นายจรัญ ดีเสมอศักดิ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 9
22.นายวิรัตน์ จงเจริญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 10
23.นายชาตรี จงเจริญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 10
24.นายบุญมา ชนะบุญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 11
25.นายมานิช สายโน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 12
26. นายสมคิด ภัตศรี	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี หมู่ที่ 12

## (3) ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

**ประชากรตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปี 2564**

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านป่าหวาน	187	306	287	593	นายธรรมบุญ เนียมสม (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร	268	360	370	730	นายบุญมี บุญรอด (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด	140	202	185	387	นายปฐมพงษ์ พรหมประเสริฐ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประดู่	161	245	232	477	นายศุภชัย สุทธิรักษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	252	365	399	764	นายสุรกุล มณีนพรัตน์ (กำนันตำบลบางดี)
หมู่ที่ 6 บ้านซา	179	248	294	542	นายเฉลิม อ่างเต็ก (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	334	555	569	1,124	นายพงษ์ หนูหวาน (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง	145	208	216	424	นายสมนึก ยิ่งยง
หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	319	511	490	1,001	นายวิรัช บัวทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	340	556	546	1,102	นายนิพัฒน์ ชิวกั้ง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	181	305	326	631	นายพีระพงษ์ ชูเมือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 12 บ้านหนองเหมี	157	250	267	517	นายทวี คดีพิศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
<b>รวม</b>	<b>2,663</b>	<b>4,111</b>	<b>4,181</b>	<b>8,292</b>	

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอห้วยยอด วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2564

- ประชากรทั้งหมด จำนวน 8292 คน
  - ชาย จำนวน 4,111 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 ของประชากรทั้งหมด
  - หญิง จำนวน 4,181 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 ของประชากรทั้งหมด

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน	185	298	292	590	นายธรรมบุญ เนียมสม (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร	266	364	363	727	นายบุญมี บุญรอด (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด	139	201	185	386	นายปฐมพงษ์ พรหมประเสริฐ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประดู่	164	244	239	483	นายศุภชัย สุทธิรักษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	249	364	399	763	นายสุรกุล มณีนพรัตน์ (กำนันตำบลบางดี)
หมู่ที่ 6 บ้านซา	178	250	291	541	นายเฉลิม อ่างเด็ก (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	332	543	568	1,111	นายพยงค์ หนูหวาน (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง	145	205	218	423	นายสนธิ คงนคร (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	317	496	491	987	นายวิรัช บัวทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	337	554	545	1,099	นายนิพนธ์ ชิวักัง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	180	311	327	638	นายพีระพงษ์ ชูเมือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้า	157	252	270	522	นายทวี คดีพิศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
<b>รวม</b>	<b>2,649</b>	<b>4,082</b>	<b>4,188</b>	<b>8,270</b>	

### ประชากรตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปี 2563

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอห้วยยอด วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2563

ประชากรทั้งหมด จำนวน 8,270 คน

ชาย จำนวน 4,082 คน คิดเป็นร้อยละ 49.36 ของประชากรทั้งหมด

หญิง จำนวน 4,188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.64 ของประชากรทั้งหมด

**ประชากรตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ปี 2562**

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม	ผู้นำหมู่บ้าน
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน	128	297	291	588	นายธรรมณู เนียมสม (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 2 บ้านเคียวพร	166	350	365	715	นายบุญมี บุญรอด (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 3 บ้านพรจูด	96	204	189	393	นายปฐมพงษ์ พรหมประเสริฐ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประดู่	114	250	247	497	นายศุภชัย สุทธิรักษ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	174	367	401	768	นายสุรกุล มณีนพรัตน์ (กำนันตำบลบางดี)
หมู่ที่ 6 บ้านซา	78	250	288	538	นายเฉลิม ฮ่างเต็ก (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	176	538	565	1,103	นายพยงค์ หนูหวาน (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง	104	206	218	424	นายสนิท คงนคร (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	212	499	493	992	นายวิรัช บัวทอง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	253	564	547	1,111	นายนิพัฒน์ ชิวกุง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	102	312	334	346	นายพีระพงษ์ ชูเมือง (ผู้ใหญ่บ้าน)
หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้า	117	253	268	521	นายทวี คติพิศาล (ผู้ใหญ่บ้าน)
<b>รวม</b>	<b>1,720</b>	<b>4,090</b>	<b>4,206</b>	<b>8,296</b>	

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอห้วยยอด วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2562

- ประชากรทั้งหมด จำนวน 8,296 คน
  - ชาย จำนวน 4,090 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ของประชากรทั้งหมด
  - หญิง จำนวน 4,206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ของประชากรทั้งหมด



## 2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรรายอายุ แยกตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน มีสัญชาติไทย ตำบล บางดีอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
0-5	299	243	542
6-10	283	283	566
11-15	324	320	644
16-20	292	258	550
21-30	627	668	1,295
31-40	674	626	1,300
41-50	587	615	1,202
51-60	520	556	1,076
61-70	305	351	656
71-80	138	147	285
81-90	53	94	147
91-100	3	14	17
มากกว่า 100	1	0	1
<b>รวม</b>	<b>4,106</b>	<b>4,175</b>	<b>8,281</b>

(ข้อมูลเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564)

## (4) สภาพทางสังคม

## 1) การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนวัดบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว้าน จำนวนนักเรียน 267 คน
- 2) โรงเรียนบ้านทุ่งยางงาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งยางงาม จำนวนนักเรียน 118 คน
- 3) โรงเรียนบ้านซา ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านซา จำนวนนักเรียน 139 คน
- 4) โรงเรียนบ้านควนอารี ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี จำนวนนักเรียน 108 คน

- โรงเรียนก่อนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี ที่ได้รับการถ่ายโอน คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเตี้ยพร จำนวนนักเรียน 163 คน

- ศูนย์การศึกษาคนออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ กศน.ตำบลบางดี ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร

- โรงเรียนมัธยมศึกษา (สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ) จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบางดีวิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร

## 2) การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางดี ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งยางงาม รับผิดชอบพื้นที่ 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1,2,5,6,10,11,12
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านพรุจูด ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด รับผิดชอบพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3,4,7,8,9

## 3) อาชญากรรม

มีหน่วยงานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- |   |                   |
|---|-------------------|
| - ป้อมตำรวจประจำตำบล                      | จำนวน 1 แห่ง      |
| - ศูนย์ อปพร.                             | จำนวน 1 แห่ง      |
| - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน          | จำนวน 84 คน       |
| - ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน             | จำนวน 12 หมู่บ้าน |
| - หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินตำบลบางดี | จำนวน 1 ศูนย์     |

## 4) ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่ตำบลบางดี มีการแพร่ระบาดบ้างเล็กน้อย เนื่องจากในพื้นที่ตำบลบางดีมีป้อมตำรวจชุมชน และมีตำรวจอยู่ประจำป้อมตำรวจและมีการตรวจตรา ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดยังมีความเกรงกลัว อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลบางดีได้ให้ความสำคัญในการป้องกันและบรรเทาภัยเรื่องปัญหา ยาเสพติด และสนองนโยบายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 5) การสังคมสงเคราะห์

มีมวลชนจัดตั้ง เพื่อดำเนินกิจกรรมการสังคมสงเคราะห์ ในพื้นที่ตำบลบางดี

- |                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| - อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน   | จำนวน 20 คน       |
| - อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน    | จำนวน 150 คน      |
| - คณะกรรมการพัฒนาสตรีตำบล          | จำนวน 1 คณะ       |
| - คณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน      | จำนวน 12 หมู่บ้าน |
| - ศูนย์กีฬาตำบล                    | จำนวน 1 แห่ง      |
| - ศูนย์พัฒนาครอบครัว               | จำนวน 1 ศูนย์     |
| - ศูนย์ยุติธรรมไกล่เกลี่ยตำบลบางดี | จำนวน 1 ศูนย์     |
| - ชมรมผู้สูงอายุ                   | จำนวน 1 ชมรม      |

## (5) ระบบบริการพื้นฐาน

### 1) การคมนาคมขนส่ง

#### ◆ ถนนลาดยาง จำนวน 21 สาย

- (1) ถนนแพรก - บางชั้น
- (2) ถนนบางดี - ต้นโพธิ์
- (3) ถนนบางดี - ทะเลสองห้อง
- (4) ถนนยางงาม - วังคีรี (ตอนที่ 1)
- (5) ถนนตลาดฉิ่ง - บ้านซา
- (6) ถนนบ้านซา - ห้วยนาง

- (7) ถนนสายวังขี้เถ - เขากอบ
- (8) ถนนสายหนองปร่าง - วังคีรี
- (๑๐) ถนนสายบ้านหนองเหมี
- (๑๑) ถนนสายทับยา (สี่แยกหน้าบ้านกำนันระพี) - ควนอารี
- (๑๒) ถนนสายนาโหนด - ควนสัก
- (๑๓) ถนนสายวัดเหริยง - หนองเหมี
- (๑๔) ถนนสายบ้านหนองเหมี - ควนตอ
- (๑๕) ถนนสายบ้านซา - ทะเลสองห้อง
- (๑๖) ถนนสายยางงาม - วังคีรี (ตอน 2)
- (๑๗) ถนนสายสามแยกบ้านนางซ้อง
- (๑๘) ถนนสายทะเลสองห้อง - ควนชั้น (ตอน 1)
- (๑๙) ถนนลาดยางสายบ้านนางอุไร-เขาหน้าบคลอง
- (๒๐) ถนนสายสวนตอ-เขาข้ง-หนองเหมี
- (21) ถนนสายควนตอ-เขาข้ง-หนองเหมี ม.11

◆ ถนนคอนกรีต จำนวน 65 สาย

- (1) สายพรุจูด ม.3
- (2) สายบ่อหรั้ง ม.8
- (3) สายนาควน ม.7
- (4) สายสำนแอน ม.5
- (5) ถนนคอนกรีตโรงเรียนวัดบางดี ม.1
- (6) ถนนคอนกรีตโรงเรียนบ้านทุ่งยางงาม ม.5
- (7) ถนนคอนกรีตโรงเรียนบ้านซา ม.6
- (8) ถนนคอนกรีตโรงเรียนควนอารี ม.9
- (9) ถนนคอนกรีตศูนย์พัฒนาเด็ก ม.2
- (10) สายบ้านนาควน - พรุจูด ม.3
- (11) สายหนองแค (ตอน 1) ม.4
- (12) สายบ้านทุ่งกลางนา ม.5
- (13) สายหนองแค (ตอน 2) ม.4
- (14) สายบ้านทุ่งกลางนา - เตื่อยพร ม.2-ม.5
- (15) สายทุ่งพิกุล ม.6
- (16) สายบ้านพรุกง ม.7
- (17) สายกองทุนสวนยางบ้านบางดี ม.5
- (18) สายหนองพน ม.4
- (19) สายบ้านกล้วย ม.1
- (20) สายสามแยกศูนย์สาธิต - ทุ่งกลางนา ม.5
- (21) สายบ้านประวิทย์ ดีเบา - บ้านนายชม แบนเสมอ ม.7
- (22) สายไสนบ - ด่านเหริยง ม.1
- (23) สายคลองยา - บางลีลา ม.3

- (24) สายห้วยมุด ม. 8
- (25) สายคลองแห - บ้านกล้วย ม.1
- (26) สายสะพานยาง - บ้านซา เชื่อมต่อ ม.1 ต.บ้านนิคม อ.บางขัน จ.นครศรีฯ ม.6
- (27) สายสามแยกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางดี-ศูนย์สาธิต ม.2
- (28) สายรอบสระน้ำพรจูด ม.3
- (29) สายบ้านกล้วยจากบ้านนายชอบ ช่วยชาติ-ม.1
- (30) สายสามแยกทะเลสองห้อง-บ้านนายจันทน์ สุขสนาน ม.9
- (31) สายบ้านนายปั้น-ควนสัก ม.11
- (32) สายบ้านนางวัลลภ เพชรพรรณ-บ้านนางหยวน อ่อนชื่นจิตร ม.3
- (33) สาย ม.1-แยกทุ่งเจริญ ม.1
- (34) สายรอบแหล่งโบราณสถานภูเขาสาย ม.3
- (35) สายบ้านพรจูด-บางลิลา ม.3
- (36) สาย ม.3-ม.4
- (37) สายบ้านนายเจริญ จินดาณิล-บ้านนายลบ สุขสนาน ม.2
- (38) สายบ้านกลางนาเชื่อมต่อม.5-ม.2
- (39) สายพรนายพรหม ม.9-ม.1 ต.วังคีรี ม.8
- (40) สายบ้านนายบุญเลิศ ดำนาคแก้ว-บ้านนายพรชัย บุญถาวร ม.10
- (41) สายบ้านนายบุญเลิศ ดำนาคแก้ว-คลองซา ม.10
- (44) สายบ้านนายดำรง หมื่นละม้าย-บ้านนายเสงี่ยม หมื่นละม้าย ม.11
- (45) สายสามแยกศูนย์สาธิต-แม่น้ำตรัง ตอน 1 ม.2
- (46) สายบ้านนายคำแหง ม.12
- (47) สายบ้านท้ายนาซาง-บ้านนายไว รักษาศรี ม.5
- (48) สาย ม.9 บ้านควนอารี-บ้านห้วยมุด (ตอน 2) ม.9
- (49) สายบ้านกลางนา ม.4
- (50) สายบ้านนางพิน รัตนแก้ว-บ้านนางอบ จงเจริญ ม.10
- (51) สายพรนายพรหม-ม.1 ต.วังคีรี ม.8
- (52) สายบ้านนายเปี่ยม-บ้านนายอนุศาสตร์ เจ็ยทองศรี ม.9
- (53) สายหน้าควนตอ
- (54) สายบ้านกลางนา (ตอน 2)
- (55) สายบ้านนายประภาส พัสลี
- (56) สายวังหีบ
- (57) สายบ้านนายสวาท พรหมขวัญ (ซอยร่วมใจพัฒนา)
- (58) สายหมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเจริญ
- (59) สายบ้านนายเปี่ยม-บ้านนายอนุศาสตร์
- (60) สายบ้านนายคลุ้ม เฟ็งช่วย-บ้านนางเหลื่อม ทองอ่อน
- (61) สายบ้านนายคำแหง-หมู่ที่ 12 (ตอน 2)
- (62) สายสี่แยกนาโหนด-บ้านนายประทีป จงเจริญ
- (63) สายหมู่ที่ 1 - แยกทุ่งเจริญ (ตอน 3)

(64) สายบ้านกลางนา (ตอน 3)

(65) สายบ้านนาโหนด – บ้านนายเจริญ พรหมแก้ว ม.2

#### ◆ ถนนลูกรัง จำนวน 6 สาย

2) การไฟฟ้า ◆ มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน ประชากรมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน

3) การประปา ◆ ใช้ระบบประปาภูมิภาค ในพื้นที่ หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 8 ระบบประปาบาดาล น้ำประปาจากน้ำผิวดินและแหล่งน้ำ ในความดูแลและรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

#### 4) โทรศัพท์

◆ ปัจจุบันทุกหมู่บ้านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

◆ โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

#### 5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ตำบลนาง ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 59 หมู่ที่ 9 ถนน เพชรเกษม ตำบลนาง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ระยะทางห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี 7.5 กิโลเมตร

### (6) ระบบเศรษฐกิจ

#### 1) การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนยางพารา สวนปาล์ม น้ำมัน และสวนผลไม้ เช่น ทุเรียน มังคุด เงาะ และพืชผลการเกษตรอื่นๆ

#### 2) การประมง

การประมงพื้นบ้านในครัวเรือน ตามแหล่งน้ำธรรมชาติในพื้นที่ เช่น การทอดแห ไซตักปลา กัดตักปลา เป็นต้น

#### 3) การปศุสัตว์

การเลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา ส่วนมากเป็นการเลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือน

#### 4) การบริการ

มีร้านบริการทำผมและเสริมสวย มีปั้มน้ำมันขนาดเล็ก มีร้านอาหาร และตลาด หลายแห่งในพื้นที่ตำบลบางดี

#### 5) การท่องเที่ยว

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| - ทะเลสองห้อง                   | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร |
| - ค่ายลูกเสือไทยเฉลิมพระเกียรติ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร |
| - โบราณสถานภูเขาสาย             | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด    |
| - สระน้ำพรุจูด                  | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด    |

#### 6) อุตสาหกรรม

ตำบลบางดี ไม่มีโรงงานหรืออุตสาหกรรมในพื้นที่

## 7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มสตรีตำบลบางดี
- กลุ่มปลูกข้าวไร่ หมู่ที่ 3 ตำบลบางดี
- กลุ่มเครื่องแกง ตำบลบางดี
- กลุ่มไม้กวาดจากดอกหญ้า

## 8) แรงงาน

ส่วนมากเป็นแรงงานในพื้นที่หรือคนในท้องถิ่น ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวน ปลูกพืชในครัวเรือนหรือรับจ้างภายในพื้นที่ตำบลบางดี

## (7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

## 1) การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่ นับถือศาสนาพุทธ มีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

- วัดและสำนักสงฆ์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- |                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| 1) วัดบางดี             | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านป่าหว่าน |
| 2) วัดเหียงท่าไทร       | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร  |
| 3) สำนักสงฆ์บ้านชา      | ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านชา       |
| 4) สำนักสงฆ์บ้านควนอารี | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี  |
| 5) ที่พักสงฆ์ภูเขาสาย   | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด   |

- ศาลเจ้า จำนวน 11 แห่ง

## 2) ประเพณีและงานประจำปี

- |                      |   |
|----------------------|---|
| -งานประเพณีสงกรานต์  | ตรงกับ วันที่ 13-15 เมษายน ของทุกปี                                       |
| -ประเพณีสารทเดือนสิบ | ตรงกับ วันแรม 1 ค่ำถึงวันแรม 15 ค่ำ เดือนสิบ ตามปฏิทินจันทรคติไทยของทุกปี |
| -วันลอยกระทง         | ตรงกับ วันขึ้น 15 ค่ำ เดือนสิบสอง ตามปฏิทินจันทรคติไทยของทุกปี            |

## 3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- มโนราห์ สมณีน้อยโบราณศิลป์
- ภาษาท้องถิ่น ภาษาไทยถิ่นใต้

## 4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ไม้กวาดดอกหญ้า มีการใช้วัสดุในพื้นที่
- เครื่องแกงตำบลบางดี

## (8) ทรัพยากรธรรมชาติ

## 1) น้ำ

## แหล่งน้ำธรรมชาติ

◆ ทะเลสองห้อง	1	แห่ง	◆ แม่น้ำตรัง	1	แห่ง
◆ พรูจูด	1	แห่ง	◆ คลองซา	1	แห่ง
◆ คลองบางกุ้ง	1	แห่ง			

## แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

◆ สถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า	1	แห่ง
◆ คลองส่งน้ำ	3	แห่ง
◆ ฝาย (ห้วยหยี, ห้วยนุ้ย, ห้วยเรียน, คลองแห)	4	แห่ง
◆ ประปาหมู่บ้าน	39	แห่ง
◆ โครงการแก้มลิงบานสะพานไทร ม.๑๐	1	แห่ง
◆ บ่อน้ำตื้น	776	แห่ง
◆ บ่อบาดาล, บ่อดอก, บ่อเจาะ	32	แห่ง

## 2) ป่าไม้

มีป่าไม้ที่อยู่ในสภาพธรรมชาติ เป็นลักษณะป่าไม้ ภูเขา เนินเขาสลับพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ ป่าทะเลสองห้อง พื้นที่เขารังสาด-ทะเลสองห้อง-พะยอมนอก หมู่ที่ 10 ตำบลบางดี มีบางพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ตามบัญชีรายชื่อป่าคุ้มครองที่ประกอบตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองและสงวนป่า พ.ศ.2481 ในท้องที่จังหวัดตรัง

## 3) ภูเขา

พื้นที่ที่เป็นที่ราบสูงสลับกับพื้นที่ราบลุ่ม แม่น้ำตรัง

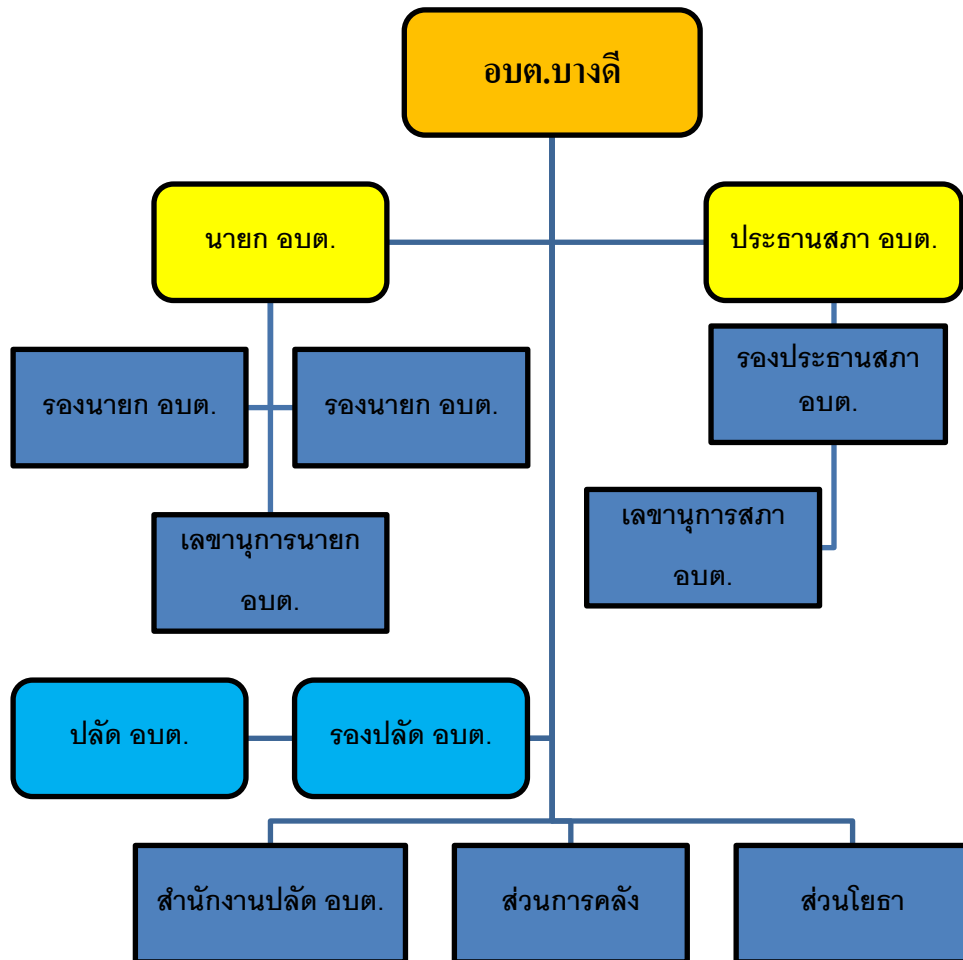
## 4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทะเลสาบสองห้อง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร ตำบลบางดี ซึ่งเป็นแหล่งน้ำจืดขนาดใหญ่คล้ายทะเลสาบ มีเนินเขาล้อมรอบและมีน้ำขังตลอดปี เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติที่มีความสวยงาม แบ่งพื้นที่ออกเป็นสองห้อง จึงเป็นที่มาของชื่อเรียกทะเลสาบสองห้อง เหมาะแก่การพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในอนาคต

## (9) อื่นๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

## ศักยภาพขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางดี

### โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี



1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายนโยบายและแผน
3. ฝ่ายบริหารงานบุคคล
4. ฝ่ายสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
5. ฝ่ายนิติการและพาณิชย์
6. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7. ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว
8. ฝ่ายศึกษา ศาสนา และประเพณีวัฒนธรรม
9. ฝ่ายกิจการสภา
10. ฝ่ายสาธารณสุข

1. ฝ่ายการเงินและบัญชี
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
3. ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้
4. ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

1. ฝ่ายก่อสร้าง
2. ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร
3. ฝ่ายสาธารณสุขโรค
4. ฝ่ายผังเมือง



## โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

### โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดีและหน้าที่ความรับผิดชอบ

#### (1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รับผิดชอบงาน

##### 1.1 ฝ่ายบริหารงานบุคคล

- งานการเจ้าหน้าที่
- งานสวัสดิการข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง

##### 1.2 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- งานธุรการ สารบรรณ จัดทำคำสั่ง ประกาศ
- งานเลือกตั้งและทะเบียนข้อมูล
- งานจัดทำฎีกา
- งานอื่นที่ไม่มีส่วนราชการได้รับผิดชอบ
- งานตรวจสอบภายใน
- งานประชาสัมพันธ์

##### 1.3 ฝ่ายงานนโยบายและแผน

- งานนโยบายและแผน
- งานบันทึกข้อมูล
- งานวิชาการ
- งานงบประมาณ

##### 1.4 ฝ่ายงานนิติการและการพาณิชย์

- งานด้านนิติกร
- งานข้อบัญญัติและระเบียบ
- งานทะเบียนพาณิชย์
- งานร้องเรียนร้องทุกข์และอุทธรณ์
- งานการให้เช่าและทรัพย์สิน

##### 1.5 ฝ่ายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- งานอำนวยการ
- งานป้องกันการฟื้นฟู

##### 1.6 ฝ่ายพัฒนาชุมชน

- งานส่งเสริมอาชีพ
- งานสวัสดิการผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส
- งานเด็กแรกเกิด

##### 1.7 ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว

- งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
- งานวางแผนการท่องเที่ยว
- งานพัฒนาการท่องเที่ยว

##### 1.8 ฝ่ายกิจการสภา

- งานการประชุม
- งานกฎหมาย
- งานสารบรรณ

##### 1.9 ฝ่ายการศึกษา ศาสนา และประเพณีวัฒนธรรม

- งานข้อมูลการศึกษา
- งานอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม)
- งานส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา
- งานหลักสูตรการศึกษา
- งานทุนการศึกษา
- งานส่งเสริมศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

##### 1.10 ฝ่ายสาธารณสุข

- งานส่งเสริมสุขภาพ
- งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- งานสุขศึกษา

**(2) กองคลัง รับผิดชอบงาน****2.1 ฝ่ายงานการเงินและบัญชี**

- งานการเงินและบัญชี
- งานจัดทำฎีกา
- งานทะเบียนคุมบัญชีและเบิกจ่ายเงิน
- งานแสดงฐานะทางการเงิน
- งานรับและเบิกจ่ายเงิน
- งานการเก็บรักษาเงิน
- งานการเงินและงบทดลอง

**2.2 ฝ่ายบริหารทั่วไป**

- งานสารบรรณ

**2.3 ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้**

- งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า
- งานพัฒนารายได้
- งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ และหนี้สิน
- งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ

**2.4 ฝ่ายงานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ**

- งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์

**(3) กองช่าง รับผิดชอบงาน****3.1 ฝ่ายก่อสร้าง**

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน สะพาน เขื่อน
- งานข้อมูลก่อสร้าง

**3.2 ฝ่ายออกแบบและควบคุมอาคาร**

- งานประเมินราคา
- งานออกแบบและบริการข้อมูล
- งานวิศวกรรม
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานบริการข้อมูลและหลักเกณฑ์
- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์

**3.3 งานประสานสาธารณูปโภค**

- งานระบายน้ำ
- ประสานสาธารณูปโภคและกิจการประปา
- ไฟฟ้าสาธารณะ
- จัดตกแต่งสถานที่

**3.4 งานผังเมือง**

- วางระบบผังเมือง
- งานบริหารจัดการผังเมือง

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการสำรวจ

#### วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

**1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุดที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ โดยแยกเป็น
  - 1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา (ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) จำนวน 5 ข้อ
  - 2. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 5 ข้อ
  - 3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 5 ข้อ
  - 4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการ โดยแยกเป็น
  - 1. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
  - 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
  - 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
  - 4. ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	หมู่ที่ 1 บ้านป่าห้วย	593	27
2	หมู่ที่ 2 บ้านเดือยพร	730	34
3	หมู่ที่ 3 บ้านพรุจูด	387	18
4	หมู่ที่ 4 บ้านบ่อประดู่	477	22
5	หมู่ที่ 5 บ้านโคกแทรก	764	35
6	หมู่ที่ 6 บ้านซา	542	25
7	หมู่ที่ 7 บ้านควนงาช้าง	1,124	52
8	หมู่ที่ 8 บ้านบ่อหรั่ง	424	20
9	หมู่ที่ 9 บ้านควนอารี	1,001	46
10	หมู่ที่ 10 บ้านสะพานไทร	1,102	51
11	หมู่ที่ 11 บ้านควนตอ	631	29
12	หมู่ที่ 12 บ้านหนองหม้าว	517	23
รวม		8,292	382

### 2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 8,292 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 382 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

## 3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับพึงพอใจมากที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับพึงพอใจมาก
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน	10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 - 95	ได้คะแนน	9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน	8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน	7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 - 80	ได้คะแนน	6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 - 75	ได้คะแนน	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 - 70	ได้คะแนน	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 - 65	ได้คะแนน	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 - 60	ได้คะแนน	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 - 55	ได้คะแนน	1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน	0 คะแนน

## บทที่ 4

### ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.7 เพศชาย ร้อยละ 39.3 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 35.9 รองลงมาอายุ 46-55 ปี, 26.-35 ปี, 15-25 ปี, 56-65 และ 66-75 และมากกว่า 75 ปี ร้อยละ 17.5, 16.2, 10.2, 8.6, และ 2.9 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 78 รองลงมาโสด และ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 18.8, และ 3.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 55.5 รองลงมามัธยมศึกษา, ปริญญาตรี, และอนุปริญญา ร้อยละ 29.8, 11.5, และ 3.1 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 33.8 รองลงมา รับจ้างทั่วไป, ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, นักเรียน/นักศึกษา, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท,ว่างงาน และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 28.3,20.7,6,3.1,2.9,1.8 และ 0.3 ตามลำดับ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.2 รองลงมา 5,001 - 10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, สูงกว่า 20,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.1, 9.4, 3.1 และ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพของประชากร

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	39.3
หญิง	232	60.7
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
2. อายุ		
15-25 ปี	39	10.2
26-35 ปี	62	16.2
36-45 ปี	137	35.9
46-55 ปี	67	17.5
56-65 ปี	33	8.6
66-75 ปี	33	8.6
มากกว่า 75 ปี	11	2.9
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	72	18.8
สมรส	298	78.0
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	3.1
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	212	55.5
มัธยมศึกษา	114	29.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	12	3.1
ปริญญาตรี	44	11.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.1
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	2.9
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	.3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	79	20.7
นักเรียน/นักศึกษา	23	6.0
รับจ้างทั่วไป	108	28.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.1
เกษตรกร/ประมง	129	33.8
ว่างงาน	7	1.8
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	169	44.2
5,001-10,000 บาท	157	41.1
10,001-15,000 บาท	36	9.4
15,001-20,000 บาท	8	2.1
สูงกว่า 20,000 บาท	12	3.1
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

## 2. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 89.3 รองลงมาใช้บริการประมาณ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 8.9 และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 74.1 รองลงมาที่บ้านหรือสถานที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี ได้กำหนด ร้อยละ 23 และอื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 2.9 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 57.9 รองลงมาด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 51.8 งานด้านสาธารณสุข และงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ร้อยละ 34.3, และ 14.1 ตามลำดับ

### ตารางที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. จำนวนครั้งรับบริการต่อปี		
1-3 ครั้ง	341	89.3
4-6 ครั้ง	34	8.9
7 ครั้งขึ้นไป	7	1.8
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
2. สถานที่ที่ใช้บริการ		
ที่ อบต.	283	74.1
ที่บ้าน	88	23.0
อื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	11	2.9
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
3. งานที่มารับบริการ		
ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	54	14.1
ด้านรายได้หรือภาษี	198	51.8
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	221	57.9
ด้านสาธารณสุข	131	34.3



### 3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

#### ความพึงพอใจด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

#### ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีค่าเฉลี่ย 4.8 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.6 ระดับคะแนน 9 มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 และมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการงานด้านโยธารวม มีค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร อย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.74	.521	94.80	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	4.78	.420	95.60	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.80	.407	96.00	มากที่สุด	9
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.67	.514	93.40	มากที่สุด	9
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.70	.461	94.00	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.274</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอใจของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา มีค่าเฉลี่ยรวม 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 4)

#### ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ	4.59	.077	91.80	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.65	.076	93.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.56	.078	91.20	มากที่สุด	9
4. ความพอใจของช่องทางในการให้บริการ	4.78	.057	95.60	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>.053</b>	<b>92.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 และความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.072	92.20	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไป ปฏิบัติ	4.56	.078	91.20	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.76	.059	95.20	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	.078	91.40	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.67	.070	93.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.050</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

#### ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.63	.071	92.60	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.76	.064	95.20	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	4.54	.078	90.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.67	.070	93.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>.054</b>	<b>92.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

## ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจความคุ้มค่าของงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านโยธา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.70	.073	94.00	มากที่สุด	9
2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	4.72	.067	94.40	มากที่สุด	9
3. ได้รับความบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.67	.070	93.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>.053</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจงานด้านโยธา รวม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. กระบวนการให้บริการ	4.73	.274	94.60	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.64	.053	92.80	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	.050	92.60	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.054	92.80	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.69	.053	93.80	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.042</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

#### ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95 ระดับคะแนน 9 รองลงมามีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ค่าเฉลี่ย 4.56 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.2 ระดับคะแนน 9 และมีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.53 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบ การจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.63	.493	92.60	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่าย ชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า	4.75	.436	95.00	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและ มี ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.69	.466	93.80	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.53	.510	90.60	มากที่สุด	9
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.56	.508	91.20	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.321</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

## ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.63	.035	92.60	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.70	.033	94.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.60	.036	92.00	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.72	.032	94.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.023</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.036	91	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.63	.035	92.6	มากที่สุด	9
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	.033	94	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	.036	91.40	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.63	.035	92.60	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>.025</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.8 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 96 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 93 ระดับคะแนน 9 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ระดับคะแนน 9 และความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.63	.035	92.60	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	.029	96.00	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.65	.035	93.00	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.62	.035	92.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>.024</b>	<b>93.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

**ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี**

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.71	.033	94.20	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.68	.033	93.60	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.77	.031	95.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>.024</b>	<b>94.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

**ความพึงพอใจรวมต่องานด้านรายได้หรือภาษี**

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6



ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 14)

#### ตารางที่ 14 ความพึงพอใจรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.63	.321	92.60	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.66	.023	93.20	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.61	.025	92.20	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.024	93.40	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.71	.024	94.20	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>.047</b>	<b>93.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

#### ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

##### ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.4 ระดับคะแนน 9 และมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 4.54 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 90.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงิน สงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.77	.431	95.40	มากที่สุด	9
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	4.54	.509	90.80	มากที่สุด	9
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คน พิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.64	.492	92.80	มากที่สุด	9
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.66	.474	93.20	มากที่สุด	9
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/ เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่ กำหนด	4.62	.496	92.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.64</b>	<b>.324</b>	<b>92.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

**ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการ ให้บริการ	4.66	.033	93.20	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.70	.032	94.00	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละ ช่องทาง	4.61	.034	92.20	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางในการ ให้บริการ	4.72	.030	94.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>.023</b>	<b>93.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ใน  
ระดับมากและมากที่สุด เรียงลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
มีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความซื่อสัตย์  
สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจ  
ระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย  
4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ  
เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.55 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91 ระดับ  
คะแนน 9 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 ความพึงพอใจ  
ระดับมาก ร้อยละค่าเฉลี่ย 89.8 ระดับคะแนน 8

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมี  
ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	.034	89.80	มาก	8
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.59	.034	91.80	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.69	.031	93.80	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	.034	91.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	.033	93.00	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>.022</b>	<b>91.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

#### ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.81 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.2 ระดับคะแนน 9 และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	4.63	.033	92.60	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.81	.027	96.20	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน	4.61	.034	92.20	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ	4.59	.034	91.80	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>.022</b>	<b>93.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.71	.031	94.20	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	4.68	.031	93.60	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.79	.028	95.80	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.022</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 กระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.8 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.64	.324	92.80	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.67	.023	93.40	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	.022	91.80	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.022	93.00	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.72	.022	94.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>.047</b>	<b>93.00</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

## ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

### ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมา มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง และมีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 และมีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง	4.71	.489	94.20	มากที่สุด	9
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ	4.68	.467	93.60	มากที่สุด	9
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น	4.77	.442	95.40	มากที่สุด	9
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.71	.453	94.20	มากที่สุด	9
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน	4.76	.429	95.20	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.281</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความพอเพียงของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94 ระดับคะแนน 9 ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.6 ระดับคะแนน 9 และความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 22)

#### ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	4.68	.042	93.60	มากที่สุด	9
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.72	.041	94.40	มากที่สุด	9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง	4.66	.043	93.20	มากที่สุด	9
4. ความพอเพียงของช่องทางการให้บริการ	4.70	.042	94.00	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>.031</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.6 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92 ระดับคะแนน 9 ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.6 ระดับคะแนน 9 และความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 91.4 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	.045	91.40	มากที่สุด	9
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ	4.58	.045	91.60	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	4.75	.038	95.00	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	.044	92.00	มากที่สุด	9
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.65	.043	93.00	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.030</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

#### ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.8 ระดับคะแนน 9 และความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ	4.66	.043	93.20	มากที่สุด	9
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.79	.038	95.80	มากที่สุด	9
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจน	4.64	.043	92.80	มากที่สุด	9
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.63	.044	92.60	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>.031</b>	<b>93.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>



### ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.4 ระดับคะแนน 9 รองลงมาได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 25)

#### ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.73	.040	94.60	มากที่สุด	9
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.74	.038	94.80	มากที่สุด	9
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ	4.82	.036	96.40	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.76</b>	<b>.028</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจรวมต่องานด้านสาธารณสุข

ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของงานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 9 รองลงมากระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.67 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.4 ระดับคะแนน 9 และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 26)

#### ตารางที่ 26 ระดับความพึงพอใจรวมงานด้านสาธารณสุข

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. กระบวนการให้บริการ	4.72	.281	94.40	มากที่สุด	9
2. ช่องทางการให้บริการ	4.69	.031	93.80	มากที่สุด	9
3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.63	.030	92.60	มากที่สุด	9
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	.031	93.40	มากที่สุด	9
5. ความคุ้มค่าของงานบริการ	4.76	.028	95.20	มากที่สุด	9
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>.049</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>9</b>

### ความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมางานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 27)

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจรวมงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลบางดี

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)	4.66	.042	93.20	มากที่สุด	9
2. งานรายได้หรือภาษี	4.65	.039	93.00	มากที่สุด	9
3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	.039	93.00	มากที่สุด	9
4. ด้านสาธารณสุข	4.69	.044	93.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.66	.043	93.20	มากที่สุด	9

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

- สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. บางดี
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
  - ไม่มี
- โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี
  - ไม่มี

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### สรุปผล

##### ข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการประกอบอาชีพ

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.7 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 35.9 ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 78 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 55.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 33.8 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.2

##### ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 89.3 ส่วนใหญ่มารับบริการที่ อบต. ร้อยละ 74.1 งานที่มารับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 57.9

##### ผลการประเมินความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ของงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 4.69 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมา งานด้านโยธา(การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.2 ระดับคะแนน 9 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ย 4.65 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93 ระดับคะแนน 9

##### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต.บางดี
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการการแต่งกายเป็นระเบียบ
  - เจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี
  - ไม่มี
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี
  - ไม่มี

**ภาคผนวก**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางดี อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

สถานที่สำรวจ (หมู่ที่)..... วันที่สำรวจ.....

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1.  ชาย 2.  หญิง
2. อายุ 1.  15-25 ปี 2.  26-35 ปี 3.  36-45 ปี 4.  46-55 ปี  
5.  56-65 ปี 6.  66-75 ปี 7.  มากกว่า 75 ปี
3. สถานภาพสมรส 1.  โสด 2.  สมรส 3.  ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2.  มัธยมศึกษา  
3.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4.  ปริญญาตรี  
5.  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ 1.  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2.  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3.  ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ  
4.  ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5.  นักเรียน / นักศึกษา 6.  รับจ้างทั่วไป  
7.  แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8.  เกษตรกร / ประมง 9.  ว่างาน  
10.  อื่น ๆ .....
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1.  ต่ำกว่า 5,000 บาท 2.  5,001 - 10,000 บาท  
3.  10,001 - 15,000 บาท 4.  15,001 - 20,000 บาท  
5.  สูงกว่า 20,000 บาท

**ตอนที่ 2** เรื่องที่มารับบริการจาก อบต.

1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา ท่านรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อยเพียงใด  
1  1-3 ครั้ง 2  4-6 ครั้ง 3  ตั้งแต่ 7 ครั้งขึ้นไป
2. สถานที่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล  
1  ที่ อบต. 2  ที่บ้าน/สถานที่ที่อบต. ได้กำหนด 3  อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต
3. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)  
1.  ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.1)  
2.  ด้านรายได้หรือภาษี (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.2)  
3.  ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.3)  
4.  ด้านสาธารณสุข (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 3.4)

**ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ (ให้ท่านเลือกตอบในด้านที่ท่านใช้บริการ ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)**

ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>3.1 ด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง)</b>					
1. มีผังขั้นตอนการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารอย่างชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องใช้ในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร					
3. มีแบบฟอร์มขออนุญาตก่อสร้างอาคารและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
5. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
<b>3.2 ด้านรายได้หรือภาษี</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายชำระภาษี ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาในการจ่ายชำระภาษี ให้แก่ประชาชนรับทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มการจ่ายชำระภาษีและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
<b>3.3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ระเบียบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการประชาสัมพันธ์กระบวนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการ รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า					
3. มีแบบฟอร์มขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/คนพิการและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม					
4. มีลำดับขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและคนพิการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา/เงินสงเคราะห์ผู้พิการ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>3.4 ด้านสาธารณสุข</b>					
1. มีการติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคระบาดที่ควรรู้แก่ประชาชนให้รับทราบอย่างทั่วถึง					
2. มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ					
3. มีแนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น					
4. มีการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและการช่วยสนับสนุนกิจกรรม หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของประชาชน					

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)**

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
1. ความเหมาะสมของช่องทางในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทาง					
4. ความพอเพียงของช่องทางในการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ					
3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ					
2. มีความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน					
4. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
<b>ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ</b>					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการ					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

.....

2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.บางดี คือ

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.บางดี คือ

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ