



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว  
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ ได้ครบกำหนด ๑ ปี งบประมาณแล้ว จึงประชาสัมพันธ์การรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดตามรายงานผลการดำเนินงานฯ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายโกมล แพทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว

อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา จำนวน 50 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 80 คน และงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

### งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.40



สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-15
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-22
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว	2-36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-47
<b>บทที่ 3 วิธีการประเมิน</b>	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
งานด้านการศึกษา	4-1
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-9
งานด้านสาธารณสุข	4-16
งานด้านพัฒนาชุมชน	4-23
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-30



สารบัญ (ต่อ)	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	5-1
บรรณานุกรม	ก-1
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	
ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ	
ภาพแสดงการเก็บข้อมูล	
ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ	
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านพัฒนาชุมชน

### ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย

งานด้านการศึกษา	จำนวน	50 คน
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	1,783 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	250 คน
งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวน	1,150 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$

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

เมื่อ  $n$  คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือขนาดประชากร  
 $e$  คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

## 3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2565 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โปรชเมย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ





### บทที่ 3

#### วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 ในแต่ละงานดังนี้

งานด้านการศึกษา	จำนวน	500 คน
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	1,783 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	250 คน
งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวน	1,150 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาค้างนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในค้างนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$

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

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

#### 2.1 งานด้านการศึกษา

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 33 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 50 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

#### 2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 95 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



2.3 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 80 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือของชมพูนุช กาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พณิตา ทองไสย, บุญเลิศ บุญปรกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 5 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามระบบออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกำหนดช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน สมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้ามาทำแบบสอบถาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ		
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด



เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	84.01 – 100	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	68.01 – 84.00	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	52.01 – 68.00	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	36.01 – 52.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน	20.00 – 36.00	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ  $3.81 \times 20 =$  ร้อยละ 76.20



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้าน  
ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1  
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		12	24.00
หญิง		38	76.00
รวม		50	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		4	8.00
41-60 ปี		42	84.00
61 ปีขึ้นไป		4	8.00
รวม		50	100.00
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)			
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4	16.0
เกษตรกรกรม/ประมง	17	68.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	8.00
อื่นๆ	1	4.00
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	50	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา</b>		
<b>จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	50	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>
<b>ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	50	100.00
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	-	-
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	-	-
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	-	-
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของประชาชน	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
- ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.80	0.40	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา เพื่อบริการประชาชน	4.90	0.30	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.26	0.85	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านการศึกษา เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.74	0.44	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษา แต่ละขั้นตอน	4.56	0.61	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$  S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา เพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3  
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านการศึกษา แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ	4.60	0.69	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.84	0.42	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ มีความเหมาะสม	4.56	0.54	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.70	0.58	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.70$   
 $S.D. = 0.25$ ) และเมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ  
 ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน  
 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน





3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4  
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.96	0.28	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.38	0.56	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.92	0.27	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	0.55	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	0.38	มากที่สุด	3
รวม	4.74	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$  S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5  
ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.86	0.49	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.46	0.67	มากที่สุด	7
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.94	0.23	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.76	0.62	มากที่สุด	5
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.90	0.36	มากที่สุด	2
รวม	4.79	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6  
 ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.26	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.25	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.26	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.14	มากที่สุด	1
รวม	4.72	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.72$  S.D. = 0.16) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7  
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	9	9.00
41-60 ปี	86	86.00
61 ปีขึ้นไป	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	13	13.00
เกษตรกร/ประมง	79	79.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	8.00
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
จำนวนที่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานช่วยชีวิตเหตุอุกฉกฉวน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	100	100.00
งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน	-	-
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานช่วยชีวิตเหตุอุกฉกฉวน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8  
 ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.49	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน	4.67	0.62	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอน ที่ติดประกาศไว้	4.78	0.43	มากที่สุด	3
4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.90	0.33	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน	4.65	0.64	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา  
 สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
 ที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านป้องกัน  
 และบรรเทาสาธารณภัย เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้าย  
 ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9  
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.83	0.42	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.86	0.42	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.73	0.56	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.77	0.54	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.67	0.62	มากที่สุด	5
รวม	4.77	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา  
 สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
 ที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของ  
 ช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line  
 บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา  
 สาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10  
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.86	0.49	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.72	0.65	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.77	0.61	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.33	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.67	0.60	มากที่สุด	5
รวม	4.77	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา  
 สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด  
 ( $\bar{x}$  =4.77 S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ  
 เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ  
 พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ





4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11  
ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.40	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.91	0.32	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.83	0.51	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.72	0.51	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.71	0.57	มากที่สุด	7
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.93	0.25	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.78	0.43	มากที่สุด	5
รวม	4.82	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.82$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.26	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.23	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.25	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.14	มากที่สุด	1
รวม	4.78	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$  S.D. = 0.13) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13  
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	25	31.30
หญิง	55	68.80
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 40 ปี	7	8.70
41 - 60 ปี	67	83.80
61 ปีขึ้นไป	6	7.50
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	5	6.25
เกษตรกร/ประมง	70	87.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	5	6.25
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>ผู้รับบริการประเภท</b>		
ประชาชนทั่วไป	80	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	80	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านใด</b>		
งานบริการสาธารณสุข	-	-
งานสร้างเสริมสุขภาพ	-	-
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	66	82.50
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	-	-
งานกำจัดขยะมูลฝอย	14	17.50
งานกำจัดขยะมีพิษ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการประชาชนทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการงานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50



## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14  
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข	4.93	0.24	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน	4.86	0.41	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.91	0.36	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.81	0.42	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.85	0.42	มากที่สุด	4
รวม	4.87	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.87$  S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15  
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.75	0.58	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.91	0.32	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.46	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.78	0.44	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.86	0.38	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.82 S.D.=0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16  
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.45	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.80	0.46	มากที่สุด	4
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.82	0.49	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.43	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.55	มากที่สุด	5
รวม	4.81	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$  S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17  
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.86	0.38	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด	6
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.88	0.42	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.95	0.21	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.87	0.33	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.92	0.26	มากที่สุด	2
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.68	0.64	มากที่สุด	7
รวม	4.85	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.85$  S.D.=0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ





5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18  
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้าน  
สาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.17	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.18	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.23	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.19	มากที่สุด	2
รวม	4.84	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.84$  S.D.=0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19  
 ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	32	32.00
หญิง	68	68.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 40 ปี	13	13.00
41 - 60 ปี	79	79.00
61 ปีขึ้นไป	8	8.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	6.00
เกษตรกร/ประมง	88	88.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	6	6.00
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ผู้รับบริการประเภท</b>		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน ด้านใด		
งานพัฒนาชุมชน	100	100.00
งานจัดระเบียบชุมชน	-	-
งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี	-	-
งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน	-	-
งานพัฒนาสตรีและเยาวชน	-	-
งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี	-	-
งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาชุมชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20  
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชน	4.83	0.51	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชน	4.72	0.56	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์ งานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอน ที่ติดประกาศไว้	4.87	0.41	มากที่สุด	1
4. ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.45	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน	4.74	0.64	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$   
 $S.D. = 0.26$  และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์  
งานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอน ที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน  
เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21  
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงิน สงเคราะห์งานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.70	0.59	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.62	0.70	มากที่สุด	5
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.53	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.80	0.44	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.83	0.55	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.25</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  S.D.=0.25) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22  
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.94	0.31	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.88	0.38	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.78	0.62	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.55	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.75	0.59	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$  S.D. = 0.27) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23  
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.76	0.55	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.58	0.58	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.73	0.61	มากที่สุด	5
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.87	0.33	มากที่สุด	1
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.69	0.69	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.80	0.49	มากที่สุด	3
รวม	4.75	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์งานด้านพัฒนาชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  S.D.=0.22) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24  
ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.26	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.25	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.27	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.22	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  S.D.=0.17) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ





## ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านการศึกษา	4.72	94.40	มากที่สุด	4
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	มากที่สุด	2
3. งานด้านสาธารณสุข	4.84	96.80	มากที่สุด	1
4. งานด้านพัฒนาชุมชน	4.77	95.40	มากที่สุด	3
รวม		95.40	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.40 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านพัฒนาชุมชน โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

3. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักแก้ว อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง งบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 95.40