



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ
อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของ

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	23	35.38
	หญิง	42	64.62
	รวม	65	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	20-40 ปี	21	32.31
	41-60 ปี	38	58.46
	60 ปีขึ้นไป	6	9.23
	รวม	65	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	13	20.00
เกษตรกร/ประมง	52	80.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	65	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	65	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	65	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานทางด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	65	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	65	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระเสียภาษีป้าย	11	16.93
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	54	83.07
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 64.62 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 58.46 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 83.07



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.70	0.50	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.85	0.35	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.77	0.50	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.72	0.52	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.70	0.56	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75 S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีสรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.70	0.60	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line ปุจฉาการของหน่วยงาน	4.76	0.53	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.48	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.82	0.44	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line ปุจฉาการของหน่วยงาน	4.65	0.63	มากที่สุด	5
รวม	4.74	0.39	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$ S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.42	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.88	0.38	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.80	0.48	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.46	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.53	มากที่สุด	5
รวม	4.82	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ S.D.=0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.43	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.87	0.40	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.81	0.39	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.88	0.38	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.72	0.61	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.70	0.58	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.76	0.48	มากที่สุด	5
รวม	4.80	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6
ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.39	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.35	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.24	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ S.D. = 0.30) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		17	24.29
หญิง		53	75.71
รวม		70	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		20	28.57
41-60 ปี		36	51.43
60 ปีขึ้นไป		14	20.00
รวม		70	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		13	18.57
เกษตรกร/ประมง		57	81.43
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		-	-
รับจ้างทั่วไป		-	-
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
รวม		70	100.00



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	70	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	70	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	70	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	70	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	-	-
งานสร้างเสริมสุขภาพ	-	-
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	22	31.43
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	-	-
งานกำจัดขยะมูลฝอย	36	51.43
งานกำจัดขยะมีพิษ	12	17.14
อื่น ๆ	-	-
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 75.71 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 81.43 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานกำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
 ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.91	0.33	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.85	0.40	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.66	0.75	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.90	0.30	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.60	0.78	มากที่สุด	5
รวม	4.78	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$ S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.91	0.38	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.95	0.21	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.51	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.63	0.58	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.71	0.66	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ S.D.= 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.68	0.56	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.65	0.51	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.75	0.43	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.52	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.90	0.30	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D. = 0.23) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.83	0.49	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.88	0.37	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.85	0.40	มากที่สุด	3
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.80	0.44	มากที่สุด	7
รวม	4.84	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D.= 0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.26	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.24	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.23	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.18	มากที่สุด	1
รวม	4.79	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D.=0.11)
ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		42	60.00
หญิง		28	40.00
รวม		70	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		-	-
41-60 ปี		49	70.00
60 ปีขึ้นไป		21	30.00
รวม		70	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		13	18.57
เกษตรกร/ประมง		57	81.43
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		-	-
รับจ้างทั่วไป		-	-
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		70	100.00
รวม			



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	70	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	70	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)		
จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	70	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	70	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานไฟฟ้าสาธารณะ	-	-
งานถนนในตำบล/หมู่บ้าน	-	-
งานระบบประปา	45	64.29
ทางระบายน้ำ	25	35.71
อื่น ๆ	-	-
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 81.43 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานงานระบบประปา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14
 ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)	4.81	0.39	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) เพื่อบริการประชาชน	4.83	0.38	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) รวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.79	0.41	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภค พื้นฐาน) เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.40	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน โยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)แต่ละขั้นตอน	4.82	0.39	มากที่สุด	2
รวม	4.81	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)เพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)แต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.68	0.47	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.66	0.48	มากที่สุด	4
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.48	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.67	0.47	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.65	0.48	มากที่สุด	5
รวม	4.66	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$ S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.71	0.41	มากที่สุด	5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.75	0.44	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.73	0.43	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.45	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.46	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (สาธารณูปโภค
พื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X}=4.75$ S.D.=0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ
เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.78	0.42	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.77	0.42	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	2
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.75	0.39	มากที่สุด	7
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาทลอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$ $S.D.=0.38$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.46	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.35	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.38	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D.=0.25) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	43	47.78
	หญิง	47	52.22
รวม		90	100.00
ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด			
	รับเงินสดด้วยตนเอง	-	-
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน	-	-
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	90	100
รวม		90	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 และส่วนใหญ่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
 ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. คิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ	4.76	0.42	มากที่สุด	5
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการไปยังชีพผู้สูงอายุ	4.79	0.41	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.78	0.39	มากที่สุด	4
4. ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.43	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน	4.81	0.40	มากที่สุด	1
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21
ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	4.79	0.41	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.78	0.42	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.44	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.73	0.45	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.44	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$ S.D.=0.41) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.76	0.43	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.75	0.44	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.78	0.42	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.45	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.74	0.44	มากที่สุด	4
รวม	4.75	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D.=0.40) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.74	0.44	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.82	0.39	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.72	0.45	มากที่สุด	7
รวม	4.77	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.37) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.38	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.41	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.37	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสล้อย ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$ S.D.=0.30) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	มากที่สุด	2
2. งานด้านสาธารณสุข	4.79	95.80	มากที่สุด	1
3. งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน)	4.76	95.20	มากที่สุด	4
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.77	95.40	มากที่สุด	3
รวม		95.50	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.50 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านรายได้หรือภาษี 2)งานด้านสาธารณสุข 3)งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) 4)งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

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

2. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และงานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 95.50

ข้อเสนอแนะ

งานด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) ในส่วนของด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหล่อ ปรับปรุงทางด้านช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การเปิดรับข้อคิดเห็น ช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานให้มีหลากหลายช่องทางมากขึ้น เพื่อให้กระบวนการด้านโยธา (สาธารณูปโภคพื้นฐาน) มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน