



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2562

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ประเมินขอเสนอตามลำดับ 4 ภาระงานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านการศึกษา 2)งานด้านรายได้หรือภาษี 3)งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แต่ละงานที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 1
 ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	40.00
หญิง	30	60.00
รวม	50	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	12.00
20 - 40 ปี	25	50.00
41 - 60 ปี	18	36.00
60 ปีขึ้นไป	1	2.00
รวม	50	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	12.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	11	22.00
เกษตรกร/ประมง	10	20.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	12	24.00
รับจ้างทั่วไป	11	22.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100.00
ผู้รับบริการประเภท		
ประชาชนทั่วไป	50	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	50	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เคยติดต่อขอรับบริการฯ ที่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	19	38.00
3 - 6 ครั้ง	31	62.00
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	50	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง		
งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	28	56.00
งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ	2	4.00
งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น	7	14.00
งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ	6	12.00
งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของ	16	32.00
ประชาชน		
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวนน้อยกว่า 3 - 6 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.56	0.50	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน การศึกษา เพื่อบริการประชาชน	4.50	0.51	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.58	0.50	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.42	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน การศึกษาแต่ละขั้นตอน	4.54	0.50	มากที่สุด	4
รวม	4.59	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$ S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษากับประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.52	0.50	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.54	0.50	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.46	0.50	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.68	0.47	มากที่สุด	1
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.60	0.49	มากที่สุด	2
รวม	4.56	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$ S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.49	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.62	0.49	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.62	0.49	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.49	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.58	0.50	มากที่สุด	3
รวม	4.60	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$ $S.D. = 0.23$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 5
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.62	0.49	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.48	0.50	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.62	0.49	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.54	0.50	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.56	0.50	มากที่สุด	3
รวม	4.57	0.21	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา องค์กรบริหาร ส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$ S.D= 0.21) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ และความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.22	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.24	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.23	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.21	มากที่สุด	3
รวม	4.58	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ S.D.= 0.12) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	25	27.78
	หญิง	65	72.22
รวม		90	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.11
	20 - 40 ปี	34	37.78
	41 - 60 ปี	39	43.33
	60 ปีขึ้นไป	16	17.78
รวม		90	100.00
อาชีพ			
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	16.67
	ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22	24.44
	เกษตรกร/ประมง	18	20.00
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	14	15.55
	รับจ้างทั่วไป	18	20.00
	นักเรียน/นักศึกษา	3	3.33
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		90	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ			
	ประชาชนทั่วไป	90	100.00
	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
	หน่วยงานเอกชน	-	-
	องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม		100	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เคยติดต่อขอรับบริการฯ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	52	57.78
3 - 6 ครั้ง/ปี	37	41.11
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	1	1.11
รวม	90	100.00
ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง		
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	42	46.67
ชำระเสียภาษีป้าย	14	15.56
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	24	26.67
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	10	11.11
อื่น ๆ	-	-
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 - 60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการฯ น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 ส่วนใหญ่เคยขอรับบริการบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี	4.56	0.52	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.46	0.62	มากที่สุด	5
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษียรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.58	0.52	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.47	0.58	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.60	0.54	มากที่สุด	1
รวม	4.53	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$ S.D. = 0.34) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษียรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	4.62	0.53	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.71	0.46	มากที่สุด	2
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.69	0.49	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.66	0.52	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.43	มากที่สุด	1
รวม	4.70	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.70$ S.D. = 0.33) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุด มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line
บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ
ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.61	0.49	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.77	0.43	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.64	0.50	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	0.51	มากที่สุด	2
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.59	0.60	มากที่สุด	5
รวม	4.66	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$ S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 11
 ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.63	0.48	มากที่สุด	5
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.67	0.54	มากที่สุด	3
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.71	0.48	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.62	0.55	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.61	0.65	มากที่สุด	7
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.64	0.55	มากที่สุด	4
รวม	4.67	0.29	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$ S.D. = 0.29) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12
 ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
 ของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.34	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.33	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.29	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.29	มากที่สุด	2
รวม	4.64	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$ S.D.= 0.22) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	42.00
หญิง	29	58.00
รวม	50	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	22.00
20 - 40 ปี	17	34.00
41 - 60 ปี	16	32.00
60 ปีขึ้นไป	6	12.00
รวม	50	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	28.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	4.00
เกษตรกร/ประมง	11	22.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	15	30.00
รับจ้างทั่วไป	8	16.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	50	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	50	100.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	27	54.00
3 - 6 ครั้ง/ปี	21	42.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	2	4.00
รวม	50	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	16	32.00
งานสร้างเสริมสุขภาพ	18	36.00
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	9	18.00
งานกำจัดขยะมูลฝอย	5	10.00
งานกำจัดขยะมีพิษ	2	4.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานสร้างเสริมสุขภาพ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.62	0.60	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน	4.64	0.48	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.50	0.68	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.56	0.67	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.58	0.57	มากที่สุด	3
รวม	4.58	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$ S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.60	0.67	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.74	0.49	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.56	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.52	0.65	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.70	0.54	มากที่สุด	3
รวม	4.58	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$ S.D.
 $= 0.44$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่อง
 ทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน
 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.50	0.65	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.76	0.52	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.62	0.57	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	0.57	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.32	0.68	มากที่สุด	5
รวม	4.56	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.56 S.D.
= 0.40) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ
ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ
เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.48	0.71	มากที่สุด	7
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.52	0.54	มากที่สุด	6
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.64	0.66	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.60	0.67	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.66	0.59	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.58	0.61	มากที่สุด	5
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.70	0.54	มากที่สุด	1
รวม	4.64	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.64
S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ
เอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18
 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.42	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.44	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.40	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.37	มากที่สุด	1
รวม	4.60	0.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ S.D. = 0.32 ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	26	37.14
	หญิง	44	62.86
รวม		70	100.00
ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด			
	รับเงินสดด้วยตนเอง	35	50.00
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน	9	12.86
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	26	37.14
รวม		70	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86
ส่วนใหญ่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีรับเงินสดด้วยตนเองจำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 50.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านสวัสดิการ สังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.61	0.67	มากที่สุด	5
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) เพื่อ บริการประชาชน	4.74	0.44	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสวัสดิการ สังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)รวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.66	0.59	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.57	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)แต่ละ ขั้นตอน	4.71	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.69	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)เพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)แต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.70	0.60	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.71	0.54	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.69	0.63	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.46	0.74	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.30	0.80	มากที่สุด	5
รวม	4.57	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.40	0.77	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.34	0.72	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.69	0.47	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.44	มากที่สุด	1
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.63	0.49	มากที่สุด	3
รวม	4.56	0.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 23
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.77	0.46	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.71	0.49	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.69	0.50	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.67	0.56	มากที่สุด	7
รวม	4.73	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ S.D. = 0.22) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24
 ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.38	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.44	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.32	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.22	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เบี่ยงชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$ S.D.= 0.24) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านการศึกษา	4.58	91.60	มากที่สุด	4
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.64	92.80	มากที่สุด	2
3. งานด้านสาธารณสุข	4.60	92.00	มากที่สุด	3
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)	4.65	93.00	มากที่สุด	1
รวม		92.35	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้ง 4 งานบริการ คือ
งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 92.35 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ
งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1)งานด้านการศึกษา 2)งานด้านรายได้หรือภาษี 3)งานด้านสาธารณสุข 4)งานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงานบริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

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

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

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

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

ข้อเสนอแนะ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการส่งเสริมด้านการศึกษาเพื่อให้ลูกหลานที่ได้เรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มมีความทันสมัยตลอดเวลา อีกทั้งเสริมสร้างสุขภาพอย่าง



ต่อเนื่องเพื่อประชาชนจะได้คัดกรองโรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินชีวิต เช่น โรคความดัน โรคเบาหวาน เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา ตามลำดับ โดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 92.35