



## บทที่ 4

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	41	45.60
	หญิง	49	54.40
	รวม	90	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	20-40 ปี	24	26.70
	41-60 ปี	56	62.20
	61 ปีขึ้นไป	10	11.10
	รวม	90	100.00



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	10.00
เกษตรกร/ประมง	76	84.40
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	5	5.60
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	90	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขจำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	90	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยได้รับการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	-	-
งานสร้างเสริมสุขภาพ	-	-
งานป้องกันโรคและความคุ้มครองโรคติดต่อ	90	100.00
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	-	-
งานกำจัดขยะมูลฝอย	-	-
งานกำจัดขยะมีพิษ	-	-
อื่นๆ		
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49.00 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 84.40 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานป้องกันโรคและความคุ้มครองโรคติดต่อ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2  
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.83	0.37	มากที่สุด	1
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.82	0.38	มากที่สุด	2
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุข เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.41	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.74	0.44	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.09</b>	<b>มากที่สุด</b>	

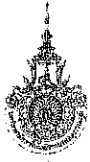
จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$  S.D. = 0.09) และ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ดัดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3  
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.77	0.43	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.78	0.42	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.42	มากที่สุด	3
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
รวม	4.76	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4  
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.78	0.41	มากที่สุด	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.90	0.30	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.83	0.37	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.12</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
 ไร่คำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.81$  S.D. = 0.12) และเมื่อ  
 พิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้  
 ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ  
 คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5  
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	3
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.82	0.38	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.71	0.45	มากที่สุด	6
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.83	0.37	มากที่สุด	1
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.77	0.43	มากที่สุด	5
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.71	0.46	มากที่สุด	7
รวม	4.77	0.12	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
 ไร่ดำพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  S.D. = 0.12) และ  
 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ  
 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6  
ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุขเทศบาล  
ตำบลไผ่ดําพัฒนา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.09	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.13	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.12	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.06	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบล  
ไผ่ดําพัฒนา ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$  S.D. = 0.06) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ





งานด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7  
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	32	40.00
	หญิง	48	60.00
รวม		80	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	20-40 ปี	25	31.25
	41-60 ปี	50	62.50
	61 ปีขึ้นไป	5	6.25
รวม		80	100.00
อาชีพ			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
	ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	11.25
	เกษตรกร/ประมง	71	88.75
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
	รับจ้างทั่วไป	-	-
	นักเรียน/นักศึกษา	-	-
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
	อื่น ๆ	-	-
รวม		80	100.00



## ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	80	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี</b>		
<b>จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	80	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>
<b>ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
ชำระภาษีป้าย	9	11.25
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	71	88.75
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8  
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี	4.76	0.43	มากที่สุด	5
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.78	0.42	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.77	0.42	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.83	0.38	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้งานด้านรายได้ หรือภาษีแต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.15</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.80$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้งานด้านรายได้หรือภาษีแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9  
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แก่ประชาชนผ่านช่อง ทางต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.83	0.38	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.68	0.47	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.74	0.44	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.16</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล  
 ตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D. = 0.16)  
 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการ  
 ติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ  
 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10  
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.89	0.32	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.76	0.43	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.83	0.38	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.40	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.41	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.11</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ  
 เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  =4.81 S.D.=0.11)  
 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม  
 ในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม  
 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11  
ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.71	0.46	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.78	0.42	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	1
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.80	0.40	มากที่สุด	2
รวม	4.78	0.17	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ  
เทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$   
S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก  
ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ  
เอกสารเผยแพร่ความรู้



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12  
ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี  
ของเทศบาลตำบลไผ่ด้าพัฒนา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.15	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.16	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.11	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.17	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ  
เทศบาลตำบลไผ่ด้าพัฒนา ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$  S.D. = 0.08) ด้านที่มี  
ค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13  
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	45.60
หญิง	49	54.40
รวม	90	100.00
ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด		
รับเงินสดด้วยตนเอง	15	16.70
รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน	12	13.30
โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	63	70.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.30 และส่วนใหญ่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.00





ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14  
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการไปยังซีพีผู้สูงอายุ	4.79	0.41	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการไปยังซีพี ผู้สูงอายุ เพื่อบริการประชาชน	4.72	0.45	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการไปยังซีพีผู้สูงอายุ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.71	0.46	มากที่สุด	5
4. ให้บริการไปยังซีพีผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.77	0.43	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการไปยังซีพี ผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน	4.80	0.40	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน  
สงเคราะห์ไปยังซีพีผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจาก  
การให้บริการไปยังซีพีผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน  
และระยะเวลาการให้บริการไปยังซีพีผู้สูงอายุ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15  
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการไปยัง ยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.78	0.42	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.74	0.44	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.77	0.43	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น คล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.73	0.44	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.17</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน  
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$  S.D.=0.17) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์  
ช่องทางการให้บริการไปยังผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ  
ประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16  
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.36	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.80	0.40	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.78	0.42	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.44	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.13</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน  
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่  
กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ  
แต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 17  
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อ การให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด	7
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.77	0.43	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอ รับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.73	0.44	มากที่สุด	6
รวม	4.77	0.14	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงิน  
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไม้ด้าพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  S.D.=0.14) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของ  
หน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18  
 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม  
 (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.15	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.17	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.13	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.14	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D.=0.09) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19  
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	40	44.40
หญิง	50	55.60
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-40 ปี	22	24.40
41-60 ปี	60	66.70
61 ปีขึ้นไป	8	8.90
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	10.00
เกษตรกร/ประมง	77	85.60
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	-	-
รับจ้างทั่วไป	4	4.40
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>



## ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>		
ประชาชนทั่วไป	90	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบ</b>		
<b>ประปาหมู่บ้าน จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	90	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 90 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 และระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งาน ปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	4.78	0.42	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งาน ปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน ที่ติดประกาศไว้	4.76	0.43	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซม ระบบประปาหมู่บ้านเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.81	0.39	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน โยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปา หมู่บ้านแต่ละขั้นตอน	4.83	0.37	มากที่สุด	1
รวม	4.80	0.13	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานปรับปรุง  
ซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.80$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความ  
สะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ  
ให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค  
เท่าเทียมกัน





2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21  
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.84	0.36	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.42	มากที่สุด	3
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.66	0.48	มากที่สุด	5
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
รวม	4.76	0.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D.=0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22  
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.87	0.34	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.82	0.38	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.74	0.44	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.43	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.44	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.14</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานปรับปรุง  
 ซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ใน  
 ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$  S.D.=0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่  
 กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ  
 แต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23  
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.39	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.67	0.47	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด	4
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.67	0.46	มากที่สุด	6
รวม	4.74	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่ดำพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.74$  S.D.=0.15) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24  
 ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา งาน  
 ปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.13	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.16	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.14	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.15	มากที่สุด	4
รวม	4.77	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานปรับปรุง  
 ซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน ของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด  
 ( $\bar{x} = 4.77$  S.D.=0.09) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้  
 ให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.78	95.60	มากที่สุด	2
2. งานรายได้หรือภาษี	4.79	95.80	มากที่สุด	1
3. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.76	95.20	มากที่สุด	4
4. งานด้านโยธา ปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน	4.77	95.40	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>		<b>95.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านสาธารณสุข งานรายได้หรือภาษี งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และงานด้านโยธา ปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.50 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข