



## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่  
อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

## กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิตันท์ บุญมี คณะบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในกรเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

2565

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา จำนวน 30 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 70 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 100 คน งานสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 90 คน และ สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

### งานด้านการศึกษา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.15

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอน  
การให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล                  |  | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|--|-------|--------|
| เพศ                              |  |       |        |
| ชาย                              |  | 4     | 13.33  |
| หญิง                             |  | 26    | 86.67  |
| รวม                              |  | 30    | 100.00 |
| อายุ                             |  |       |        |
| ต่ำกว่า 20 ปี                    |  | 0     | 0.00   |
| 20 – 40 ปี                       |  | 22    | 73.33  |
| 41 – 60 ปี                       |  | 6     | 20.00  |
| 60 ปีขึ้นไป                      |  | 2     | 6.67   |
| รวม                              |  | 30    | 100.00 |
| อาชีพ                            |  |       |        |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ            |  | 9     | 30.00  |
| ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |  | 1     | 3.33   |
| เกษตรกรกรม/ประมง                 |  | 2     | 6.67   |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน       |  | 4     | 13.33  |
| รับจ้างทั่วไป                    |  | 11    | 36.67  |
| นักเรียน/นักศึกษา                |  | 3     | 10.00  |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                |  | 0     | 0.00   |
| อื่น ๆ                           |  | 0     | 0.00   |
| รวม                              |  | 30    | 100.00 |

| ข้อมูลส่วนบุคคล                                           | จำนวน     | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>สถานภาพของผู้รับบริการ</b>                             |           |               |
| ประชาชนทั่วไป                                             | 21        | 70.00         |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ                          | 9         | 30.00         |
| หน่วยงานเอกชน                                             | 0         | 0.00          |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน                          | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>30</b> | <b>100.00</b> |
| <b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนครั้ง/ปี</b>  |           |               |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง                                          | 8         | 26.67         |
| 3 – 6 ครั้ง/ปี                                            | 14        | 46.67         |
| มากกว่า 6 ครั้ง                                           | 8         | 26.67         |
| <b>รวม</b>                                                | <b>30</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b> |           |               |
| งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก               | 30        | 100.00        |
| งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ                               | 0         | 0.00          |
| งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น                      | 0         | 0.00          |
| งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ                                    | 0         | 0.00          |
| งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน       | 0         | 0.00          |
| อื่น ๆ                                                    | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>30</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และส่วนใหญ่ขอรับบริการงานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                       | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ<br>ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา | 4.82        | 0.39                    | มากที่สุด        |        |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อ<br>บริการประชาชน                       | 4.76        | 0.43                    | มากที่สุด        |        |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็ว<br>เป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้         | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        |        |
| 4. ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับก่อน - หลัง<br>มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน         | 4.83        | 0.38                    | มากที่สุด        |        |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษา<br>แต่ละขั้นตอน                         | 4.84        | 0.37                    | มากที่สุด        |        |
| <b>รวม</b>                                                                               | <b>4.79</b> | <b>0.13</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3  
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                                                | 4.85        | 0.36                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน              | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 4      |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                           | 4.66        | 0.48                    | มากที่สุด        | 5      |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                             | 4.81        | 0.39                    | มากที่สุด        | 2      |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.76        | 0.43                    | มากที่สุด        | 3      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                       | <b>4.77</b> | <b>0.15</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4  
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                    | 4.84        | 0.37                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | 4.79        | 0.41                    | มากที่สุด        | 2      |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 3      |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                           | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 3      |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            | 4.71        | 0.46                    | มากที่สุด        | 5      |
| <b>รวม</b>                                                                                        | <b>4.76</b> | <b>0.13</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 5  
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ<br>บริการ                               | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                          | 4.68        | 0.47                    | มากที่สุด        | 2      |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                              | 4.66        | 0.48                    |                  |        |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                             | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 3      |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                             | 4.79        | 0.41                    |                  |        |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น<br>ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 3      |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร<br>เผยแพร่ความรู้                        | 4.65        | 0.48                    | มากที่สุด        | 5      |
| <b>รวม</b>                                                                               | <b>4.73</b> | <b>0.15</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  S.D. = 0.15)  
 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ รองลงมาคือ ความเพียงพอ  
 ของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านการศึกษา

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 4 ด้าน   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|--------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.79      | 0.13                    | มากที่สุด       | 1      |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.77      | 0.15                    | มากที่สุด       | 2      |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.76      | 0.13                    | มากที่สุด       | 3      |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.73      | 0.15                    | มากที่สุด       | 4      |
| รวม                            | 4.76      | 0.09                    | มากที่สุด       |        |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D. = 0.09) ด้านที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 7  
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|                           | ข้อมูลส่วนบุคคล                  | จำนวน     | ร้อยละ        |
|---------------------------|----------------------------------|-----------|---------------|
| <b>เพศ</b>                |                                  |           |               |
|                           | ชาย                              | 30        | 42.86         |
|                           | หญิง                             | 40        | 57.14         |
| <b>รวม</b>                |                                  | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>               |                                  |           |               |
|                           | ต่ำกว่า 20 ปี                    | 0         | 0.00          |
|                           | 20 – 40 ปี                       | 23        | 32.86         |
|                           | 41 – 60 ปี                       | 37        | 52.85         |
|                           | 60 ปีขึ้นไป                      | 10        | 14.30         |
| <b>รวม</b>                |                                  | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อาชีพ</b>              |                                  |           |               |
|                           | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ            | 0         | 0.00          |
|                           | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 8         | 11.43         |
|                           | เกษตรกร/ประมง                    | 55        | 78.57         |
|                           | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน       | 0         | 0.00          |
|                           | รับจ้างทั่วไป                    | 7         | 10.00         |
|                           | นักเรียน/นักศึกษา                | 0         | 0.00          |
|                           | ไม่ได้ประกอบอาชีพ                | 0         | 0.00          |
|                           | อื่น ๆ                           | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                |                                  | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ผู้รับบริการประเภท</b> |                                  |           |               |
|                           | ประชาชนทั่วไป                    | 70        | 100.00        |
|                           | เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | 0         | 0.00          |
|                           | หน่วยงานเอกชน                    | 0         | 0.00          |
|                           | องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                |                                  | <b>70</b> | <b>100.00</b> |

| ข้อมูลส่วนบุคคล                                           | จำนวน     | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข</b>               |           |               |
| <b>จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>                                   |           |               |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง                                          | 70        | 100.00        |
| 3 – 6 ครั้ง/ปี                                            | 0         | 0.00          |
| มากกว่า 6 ครั้ง                                           | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>70</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ท่านเคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขด้านใดบ้าง</b> |           |               |
| <b>(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>                              |           |               |
| งานบริการสาธารณสุข                                        | 0         | 0.00          |
| งานสร้างเสริมสุขภาพ                                       | 0         | 0.00          |
| งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ                           | 70        | 100.00        |
| งานกิจกรรมผู้สูงอายุ                                      | 0         | 0.00          |
| งานกำจัดขยะมูลฝอย                                         | 0         | 0.00          |
| งานกำจัดขยะมีพิษ                                          | 0         | 0.00          |
| อื่น ๆ                                                    | 0         | 0.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>70</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 41 – 60 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.85 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 87.57 ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เคยขอรับบริการงานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8  
ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ<br>ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 4.83        | 0.38                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข<br>เพื่อบริการประชาชน                       | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 5      |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็ว<br>เป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้         | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 4      |
| 4. ให้บริการงานด้านการศึกษาเรียงตามลำดับก่อน - หลัง<br>มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน          | 4.82        | 0.39                    | มากที่สุด        | 2      |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน<br>สาธารณสุขแต่ละขั้นตอน                         | 4.80        | 0.40                    | มากที่สุด        | 3      |
| <b>รวม</b>                                                                                | <b>4.80</b> | <b>0.14</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9  
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                                                | 4.80        | 0.40                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน              | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 4      |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                           | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 5      |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                             | 4.82        | 0.39                    | มากที่สุด        | 2      |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 3      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                       | <b>4.77</b> | <b>0.18</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10  
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                    | 4.85        | 0.36                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | 4.82        | 0.39                    | มากที่สุด        | 2      |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                | 4.80        | 0.40                    | มากที่สุด        | 3      |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                           | 4.77        | 0.43                    | มากที่สุด        | 4      |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 5      |
| <b>รวม</b>                                                                                        | <b>4.79</b> | <b>0.12</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.12) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                | 4.83      | 0.38                    | มากที่สุด       | 1      |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                       | 4.78      | 0.42                    | มากที่สุด       | 4      |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                           | 4.82      | 0.39                    | มากที่สุด       | 2      |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                          | 4.80      | 0.40                    | มากที่สุด       | 3      |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                          | 4.77      | 0.43                    | มากที่สุด       | 5      |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.75      | 0.44                    | มากที่สุด       | 6      |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                         | 4.73      | 0.45                    | มากที่สุด       | 7      |
| รวม                                                                                   | 4.78      | 0.16                    | มากที่สุด       |        |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านสาธารณสุข

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 4 ด้าน   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|--------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.80      | 0.14                    | มากที่สุด       | 1      |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.77      | 0.18                    | มากที่สุด       | 4      |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79      | 0.12                    | มากที่สุด       | 2      |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.78      | 0.16                    | มากที่สุด       | 3      |
| รวม                            | 4.79      | 0.07                    | มากที่สุด       |        |

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริการส่วนตำบลห้วยไผ่ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.07) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 13  
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

|                    | ข้อมูลส่วนบุคคล                  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|----------------------------------|-------|--------|
| เพศ                |                                  |       |        |
|                    | ชาย                              | 52    | 52.00  |
|                    | หญิง                             | 48    | 48.00  |
| รวม                |                                  | 100   | 100.00 |
| อายุ               |                                  |       |        |
|                    | ต่ำกว่า 20 ปี                    | 0     | 0.00   |
|                    | 20 – 40 ปี                       | 45    | 45.00  |
|                    | 41 – 60 ปี                       | 40    | 40.00  |
|                    | 60 ปีขึ้นไป                      | 15    | 15.00  |
| รวม                |                                  | 100   | 100.00 |
| อาชีพ              |                                  |       |        |
|                    | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ            | 5     | 5.00   |
|                    | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 15    | 15.00  |
|                    | เกษตรกร/ประมง                    | 22    | 22.00  |
|                    | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน       | 48    | 48.00  |
|                    | รับจ้างทั่วไป                    | 10    | 10.00  |
|                    | นักเรียน/นักศึกษา                | 0     | 0.00   |
|                    | ไม่ได้ประกอบอาชีพ                | 0     | 0.00   |
|                    | อื่น ๆ                           | 0     | 0.00   |
| รวม                |                                  | 100   | 100.00 |
| ผู้รับบริการประเภท |                                  |       |        |
|                    | ประชาชนทั่วไป                    | 85    | 85.00  |
|                    | เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | 14    | 14.00  |
|                    | หน่วยงานเอกชน                    | 1     | 1.00   |
|                    | องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | 0     | 0.00   |
| รวม                |                                  | 100   | 100.00 |

| ข้อมูลส่วนบุคคล                                           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข</b>               |            |               |
| <b>จำนวนกี่ครั้ง/ปี</b>                                   |            |               |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง                                          | 69         | 69.00         |
| 3 – 6 ครั้ง/ปี                                            | 28         | 28.00         |
| มากกว่า 6 ครั้ง                                           | 3          | 3.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ท่านเคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขด้านใดบ้าง</b> |            |               |
| <b>(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>                              |            |               |
| งานไฟฟ้าสาธารณะ                                           | 0          | 0.00          |
| ถนนในตำบล/หมู่บ้าน                                        | 100        | 100.00        |
| ระบบประปา                                                 | 0          | 0.00          |
| ทางระบายน้ำ                                               | 0          | 0.00          |
| อื่น ๆ                                                    | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                                                | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่เคยขอรับบริการงานถนนในตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ<br>ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภค<br>พื้นฐาน | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 5      |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา<br>สาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อบริการประชาชน                           | 4.82        | 0.38                    | มากที่สุด        | 1      |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา สาธารณูปโภค<br>พื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้             | 4.76        | 0.42                    | มากที่สุด        | 3      |
| 4. ให้บริการงานด้านการศึกษารายตามลำดับก่อน - หลัง<br>มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                              | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 4      |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานโยธา<br>สาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน                                  | 4.80        | 0.41                    | มากที่สุด        | 2      |
| <b>รวม</b>                                                                                                  | <b>4.77</b> | <b>0.14</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือได้รับความสะดวกจากการให้บริการ งานโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15  
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้าน<br>โยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน แก่ประชาชนผ่านช่องทาง<br>ต่างๆ                                                   | 4.80        | 0.41                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่อง<br>ทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บ<br>บอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน                 | 4.70        | 0.46                    | มากที่สุด        | 5      |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว<br>ทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                                  | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 4      |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความ<br>เหมาะสม                                                                                                    | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 2      |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น<br>หลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น<br>แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของ<br>หน่วยงาน | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 3      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                  | <b>4.75</b> | <b>0.17</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน  
 ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} =$   
 $4.75$  S.D. =  $0.17$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการ  
 ให้บริการงานด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการประชาชน  
 นอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16  
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                            | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                    | 4.85        | 0.36                    | มากที่สุด        | 1      |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | 4.83        | 0.38                    | มากที่สุด        | 2      |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 5      |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                           | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 3      |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 4      |
| <b>รวม</b>                                                                                        | <b>4.78</b> | <b>0.11</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.11) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                | 4.88      | 0.33                | มากที่สุด   | 1      |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                       | 4.75      | 0.44                | มากที่สุด   | 4      |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                           | 4.80      | 0.41                | มากที่สุด   | 2      |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                          | 4.78      | 0.42                | มากที่สุด   | 3      |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                          | 4.73      | 0.45                | มากที่สุด   | 5      |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.70      | 0.46                | มากที่สุด   | 6      |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                         | 4.68      | 0.47                | มากที่สุด   | 7      |
| รวม                                                                                   | 4.76      | 0.16                | มากที่สุด   |        |

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 4 ด้าน   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|--------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.77      | 0.14                    | มากที่สุด       | 2      |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.75      | 0.17                    | มากที่สุด       | 4      |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78      | 0.11                    | มากที่สุด       | 1      |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.76      | 0.16                    | มากที่สุด       | 3      |
| รวม                            | 4.77      | 0.09                    | มากที่สุด       |        |

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน ขององค์การบริการส่วนตำบลห้วยไผ่ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.09) ด้านที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 19  
 ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------|--------|
| เพศ                                                |       |        |
| ชาย                                                | 44    | 48.89  |
| หญิง                                               | 46    | 51.11  |
| รวม                                                | 90    | 100.00 |
| ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด |       |        |
| รับเงินสดด้วยตนเอง                                 | 48    | 53.33  |
| รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติแทน        | 23    | 25.56  |
| โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร                             | 19    | 21.11  |
| รวม                                                | 90    | 100.00 |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 ส่วนใหญ่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธี รับเงินสดด้วยตนเอง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ<br>ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 2      |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ<br>ผู้สูงอายุ                                         | 4.67        | 0.47                    | มากที่สุด        | 4      |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ<br>ผู้สูงอายุ รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้        | 4.71        | 0.46                    | มากที่สุด        | 3      |
| 4. ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรียง<br>ตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน       | 4.74        | 0.44                    | มากที่สุด        | 1      |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ย<br>ยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน                         | 4.65        | 0.48                    | มากที่สุด        | 5      |
| <b>รวม</b>                                                                                                  | <b>4.70</b> | <b>0.18</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21  
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงิน<br>สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แก่ประชาชนผ่านช่องทาง<br>ต่างๆ                                               | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 2      |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่อง<br>ทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บ<br>บอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน                 | 4.65        | 0.48                    | มากที่สุด        | 4      |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว<br>ทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                                  | 4.61        | 0.49                    | มากที่สุด        | 5      |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความ<br>เหมาะสม                                                                                                    | 4.68        | 0.47                    | มากที่สุด        | 3      |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น<br>หลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์<br>Facebook Line บุคลากรของ<br>หน่วยงาน | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 1      |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                  | <b>4.68</b> | <b>0.17</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์  
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$  S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีช่องทางการร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์  
Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงิน  
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22  
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย  | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความ<br>พร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                    | 4.72        | 0.45                    | มากที่สุด        | 5      |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทาง<br>ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) | 4.75        | 0.44                    | มากที่สุด        | 2      |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ<br>ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                | 4.78        | 0.42                    | มากที่สุด        | 1      |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดย<br>ไม่เลือกปฏิบัติ                           | 4.74        | 0.44                    | มากที่สุด        | 3      |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            | 4.73        | 0.45                    | มากที่สุด        | 4      |
| <b>รวม</b>                                                                                            | <b>4.74</b> | <b>0.18</b>             | <b>มากที่สุด</b> |        |

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์  
 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ  
 มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  S.D. = 0.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถ  
 ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ  
 แต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                     | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | แปล<br>ความหมาย | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                | 4.70      | 0.46                    | มากที่สุด       | 6      |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                       | 4.71      | 0.46                    | มากที่สุด       | 5      |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                           | 4.74      | 0.44                    | มากที่สุด       | 2      |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                          | 4.73      | 0.45                    | มากที่สุด       | 3      |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                          | 4.75      | 0.44                    | มากที่สุด       | 1      |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.72      | 0.45                    | มากที่สุด       | 4      |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                         | 4.65      | 0.48                    | มากที่สุด       | 7      |
| รวม                                                                                   | 4.71      | 0.16                    | มากที่สุด       |        |

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$  S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 4 ด้าน   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย | อันดับ |
|--------------------------------|-----------|---------------------|-------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.70      | 0.18                | มากที่สุด   | 3      |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.68      | 0.17                | มากที่สุด   | 4      |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.74      | 0.18                | มากที่สุด   | 1      |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.71      | 0.16                | มากที่สุด   | 2      |
| รวม                            | 4.71      | 0.11                | มากที่สุด   |        |

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริการส่วนตำบลห้วยไผ่ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$  S.D. = 0.11) ด้านที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 แสดงการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 4 ด้าน                                     | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|--------|
| 1. งานด้านการศึกษา                                               | 4.76      | 95.20  | มากที่สุด        | 3      |
| 2. งานด้านสาธารณสุข                                              | 4.79      | 95.80  | มากที่สุด        | 1      |
| 3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน                                | 4.77      | 95.40  | มากที่สุด        | 2      |
| 4. งานด้านสวัสดิการสังคม<br>(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) | 4.71      | 94.20  | มากที่สุด        | 4      |
| รวม                                                              |           | 95.15  | มากที่สุด        |        |

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแกลง จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.15 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

## สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านสาธารณสุข 3)งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

**1. งานด้านการศึกษา** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**2. งานด้านสาธารณสุข** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

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

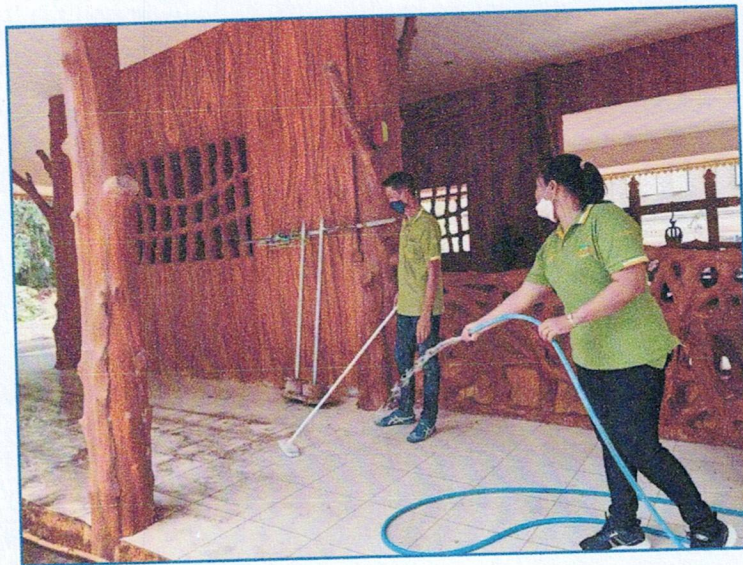
**4. งานสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2566 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน งานด้านการศึกษา และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 95.15

## ภาคผนวก







แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 40 ปี  
☐ 41 – 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา  
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ  
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวนกี่ครั้ง/ปี  
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
☐ งานส่งเสริมการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  
☐ งานส่งเสริมกีฬาและสันทนาการ  
☐ งานส่งเสริมศิลปะและภูมิปัญญาท้องถิ่น  
☐ งานส่งเสริมการฝึกอาชีพ  
☐ งานส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของประชาชน  
☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด      คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก  
 คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง      คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

| รายการความพึงพอใจ                                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                                                                   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษา                                                              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาเพื่อบริการประชาชน                                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการศึกษารวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้                                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการศึกษาแต่ละขั้นตอน                                                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                                                 |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน               |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน |                  |     |         |      |             |                                       |

| รายการความพึงพอใจ                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                 |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            |                  |     |         |      |             |                                       |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                                       |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                                     |                  |     |         |      |             |                                       |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 40 ปี  
☐ 41 – 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา  
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ  
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี  
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
☐ งานบริการสาธารณสุข  
☐ งานส่งเสริมสุขภาพ  
☐ งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ  
☐ งานกิจกรรมผู้สูงอายุ  
☐ งานกำจัดขยะมูลฝอย  
☐ งานกำจัดขยะมีพิษ  
☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด      คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก  
 คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง      คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

| รายการความพึงพอใจ                                                                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                                                                   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข                                                             |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน                                                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้                                                                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน                                                                                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                                                |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน               |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน |                  |     |         |      |             |                                       |

| รายการความพึงพอใจ                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                       |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                 |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                           |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ            |                  |     |         |      |             |                                       |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                                       |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                                     |                  |     |         |      |             |                                       |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 40 ปี  
☐ 41 – 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา  
☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ อื่น ๆ ระบุ .....
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ  
☐ หน่วยงานเอกชน ☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี  
☐ น้อยกว่า 3 ครั้ง ☐ 3 – 6 ครั้ง ☐ มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยได้รับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานด้านใด  
☐ ไฟฟ้าสาธารณะ ☐ ถนนในตำบล/หมู่บ้าน  
☐ ระบบประปา ☐ ทางระบายน้ำ  
☐ อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด      คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก  
 คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง      คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

| รายการความพึงพอใจ                                                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                 | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|-----------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                     | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | ควร<br>ปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                                                     | 5                | 4   | 3           | 2    | 1               |                                       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                             |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน                              |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน เพื่อบริการประชาชน                                                   |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้                                     |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 4. ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับ ก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                    |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน                                                      |                  |     |             |      |                 |                                       |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                                                                             |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                 |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                              |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                |                  |     |             |      |                 |                                       |

| รายการความพึงพอใจ                                                                                                                               | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                 | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                                                                 | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน |                  |     |         |      |             |                                       |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)                                               |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                                                               |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                         |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ                                                          |                  |     |         |      |             |                                       |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                                          |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                                                                                 |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                                                                                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้                                                                                   |                  |     |         |      |             |                                       |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด
- ☐ รับเงินสดด้วยตนเอง
- ☐ รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน
- ☐ โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด      คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง      คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจควรปรับปรุง

| รายการความพึงพอใจ                                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                 | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|-----------------|---------------------------------------|
|                                                                                                         | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | ควร<br>ปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                         | 5                | 4   | 3           | 2    | 1               |                                       |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                                                 |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ                                         |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้         |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 4. ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียงตามลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน        |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน                         |                  |     |             |      |                 |                                       |

| รายการความพึงพอใจ                                                                                                                                  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |             | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง |                                       |
|                                                                                                                                                    | 5                | 4   | 3       | 2    | 1           |                                       |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                                                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ                                              |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน                |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน                                                                             |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม                                                                                               |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็น หลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน |                  |     |         |      |             |                                       |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                                 |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                                     |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)                                                  |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้                                                                  |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                            |                  |     |         |      |             |                                       |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ                                                             |                  |     |         |      |             |                                       |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                      |                  |     |         |      |             |                                       |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ                                                                                             |                  |     |         |      |             |                                       |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ                                                                                                    |                  |     |         |      |             |                                       |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ                                                                                                        |                  |     |         |      |             |                                       |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                                                                                                       |                  |     |         |      |             |                                       |

| รายการความพึงพอใจ                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                 | ไม่มี/<br>ไม่พบ<br>ในการ<br>ให้บริการ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|-----------------|---------------------------------------|
|                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | ควร<br>ปรับปรุง |                                       |
|                                                                                         | 5                | 4   | 3           | 2    | 1               |                                       |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ                                            |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ<br>เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ |                  |     |             |      |                 |                                       |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร<br>เผยแพร่ความรู้                       |                  |     |             |      |                 |                                       |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....