



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1-1 |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน | 1-3 |
| ขอบเขตของกาประเมิน | 1-3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 1-4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 1-5 |
| บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล | 2-1 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ | 2-9 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล | 2-15 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | 2-21 |
| บริบทของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง | 2-36 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 2-41 |
| บทที่ 3 วิธีการประเมิน | |
| ประชากร | 3-1 |
| กลุ่มตัวอย่าง | 3-1 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 3-2 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 3-2 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 3-2 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4-1 |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4-9 |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | 4-16 |
| งานด้านสาธารณสุข | 4-23 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน | 4-30 |



สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน | |
| สรุปผลการประเมิน | 5-1 |
| บรรณานุกรม | ๗-1 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน | |
| ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ | |
| ภาพแสดงการลงพื้นที่เก็บข้อมูลผู้รับบริการ | |
| ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ | |
| รายชื่อคณะผู้จัดทำ | |



บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองหรือความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงระะทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่ป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องคำนึงการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีรวม , 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบอบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็น
รูปแบบของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งปวง เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง
การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนาจผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่
สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดีนับจึงเป็นหน้าที่ของ
รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น
โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น
ถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนอง
ความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่ง
การสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับ
แนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของ
การกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดย
มุ่งมอบหมายของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม
ในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็น
การจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม
ที่เปลี่ยนแปลงซึ่งมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ตามต้องการ
และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งวิถีชีวิตและค่านิยม ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ
ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์
และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแฉ่งมหาฯ จังหวัดอ่างทอง เก็บองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วม
ทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหาร
ท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
เพชรเมืองทอง ซึ่งวิสัยทัศน์ว่า "ยึดมั่นธรรมภิบาล บริการเพื่อประชาชน" จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็น
ประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน 4) งานด้านสาธารณสุข



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้ เหนงอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้ง นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชน
4. งานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ ๑ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลเขตรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2564 ทั่วประเทศ

| | | |
|---|-------|----------|
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวน | 3E คน |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวน | 65 คน |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวน | 400 คน |
| งานด้านสาธารณสุข | จำนวน | 1,395 คน |

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

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

เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือขนาดประชากร
 e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการจะเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2564 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลเขตรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลเขตรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานระดับตำบล การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและงานด้านสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการเข้าไปใช้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย และนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ
3. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บบอร์ด ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ
4. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ
5. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือนำใช้ในการบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความกว้างขวางของสถานที่ที่ให้บริการ



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2564 ในแต่ละงานดังนี้

| | | |
|---|-------------------|----------|
| 1.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | จำนวนผู้ให้บริการ | 38 คน |
| 1.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | จำนวนผู้ให้บริการ | 65 คน |
| 1.3 งานด้านพัฒนาชุมชน | จำนวนผู้ให้บริการ | 408 คน |
| 1.4 งานด้านสาธารณสุข | จำนวนผู้ให้บริการ | 1,395 คน |

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564

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

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 28 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 30 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 39 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 40 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือนี้อย่างรอบคอบ จากทฤษฎี นวัตกรรม แก้วบรุษเสริรัฐ, พิณฉันทา ทอร์.สข., บุญเลิศ บุญแปกรัตน์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจจาประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาว่า IOC เป็นร้อยละโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 60 ส่วนการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในพหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป



เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

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

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

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

การแปลหาค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละและด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง จำนวนความคิดเห็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|----------------------------------|-----------|---------------|
| เพศ | ชาย | 16 | 53.33 |
| | หญิง | 14 | 46.67 |
| | รวม | 30 | 100.00 |
| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 20 | 66.67 |
| | 41-60 ปี | 10 | 33.33 |
| | 60 ปีขึ้นไป | - | - |
| | รวม | 30 | 100.00 |
| อาชีพ | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | - | - |
| | เกษียณ/ประมง | 24 | 80.00 |
| | ลูกจ้าง/พนักงาน เบนวิชาชีพเอกชน | - | - |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| รับจ้างทั่วไป | 6 | 20.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 30 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |
| เคยคิดต่อขอรับบริการงานด้านโทรศัทพ์ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | | |
| จำนวนที่สร้าง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 30 | 100.00 |
| 3 - 5 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 5 ครั้ง | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| ขอเลขประจำบ้าน | 18 | 60.00 |
| ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง | 4 | 13.33 |
| ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | 5 | 16.67 |
| ขออนุญาตติดตั้ง/ลงท่อเติมอาคาร | 3 | 10.00 |
| แจกใบอนุญาตจอดรถบน เคสื่อน้ำ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยศึกษต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ขอเลขประจำบ้านจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2
- ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำนวนด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.80 | 0.20 | มากที่สุด | 4 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน | 4.93 | 0.07 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ตีตราประกาศไว้ | 4.87 | 0.13 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ให้บริการงานด้านโยธา การขอลงอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.70 | 0.28 | มากที่สุด | 5 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน | 4.88 | 0.10 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขอลงอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อบริการประชาชน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้านช่องทางช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการงาน ด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน | 4.87 | 0.13 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | 4 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม | 4.92 | 0.08 | มากที่สุด | 1 |
| 5. มีช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลายหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.82 | 0.18 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.84$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าระดับที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชน
นอกสถานที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ
ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1 ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 3 |
| 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย) | 4.73 | 0.22 | มากที่สุด | 2 |
| 3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.70 | 0.30 | มากที่สุด | 5 |
| 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุก ราย โลกไม่เลือกปฏิบัติ | 4.71 | 0.29 | มากที่สุด | 4 |
| 5 ความซื่อสัตย์สุจริตในกรปฏิบัติหน้าที่ เจน ไม่ รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.77 | 0.14 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.73 | 0.24 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
 สิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 (เฉลี่ย 4.73 S.D.=0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ
 หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย
 บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย | อันดับ |
|--|-----------|---------------------|-------------|--------|
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 5 |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | 4.75 | 0.25 | มากที่สุด | 4 |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | 2 |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.75 | 0.25 | มากที่สุด | 3 |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | 1 |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.62 | 0.38 | มากที่สุด | 7 |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.66 | 0.34 | มากที่สุด | 6 |
| รวม | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโสต การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โสตภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$ S.D = 0.27) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6
 ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | 1 |
| 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | 1 |
| 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.73 | 0.24 | มากที่สุด | 2 |
| 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.21) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ /
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|----------------------------------|-----------|---------------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 17 | 42.50 |
| | หญิง | 23 | 57.50 |
| | รวม | 40 | 100.00 |
| อายุ | | | |
| | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 15 | 37.50 |
| | 41-60 ปี | 25 | 62.50 |
| | 60 ปีขึ้นไป | - | - |
| | รวม | 40 | 100.00 |
| อาชีพ | | | |
| | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | - | - |
| | เกษตรกรรม/ประมง | 7 | 17.50 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | - | - |
| | รับจ้างทั่วไป | 33 | 82.50 |
| | นักเรียน/มัธยมศึกษา | - | - |
| | ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| | อื่น ๆ | - | - |
| | รวม | 40 | 100.00 |
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | | |
| | ประชาชนทั่วไป | 40 | 100.00 |
| | เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| | หน่วยงานเอกชน | - | - |
| | องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-----------|---------------|
| รวม | 40 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | |
| จำนวนที่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 40 | 100.00 |
| 3 - 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 40 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานช่วยชีวิตเหตุฉุกเฉิน หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย | 6 | 15.00 |
| งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจสอบความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน | 9 | 22.50 |
| งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ) | 25 | 62.50 |
| รวม | 40 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8
- ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย | 4.80 | 0.19 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน | 4.91 | 0.09 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอน ที่ติดประกาศไว้ | 4.92 | 0.08 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย เรียงตามลำดับก่อน หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน | 4.82 | 0.19 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากผลการให้บริการงานด้าน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน | 4.84 | 0.16 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.86 | 0.14 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x} = 4.86$ S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายค่าพบว่าระดับที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้าน
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการ
ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.79 | 0.22 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน | 4.93 | 0.07 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการ เรียงประชาชน | 4.92 | 0.06 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม | 4.87 | 0.13 | มากที่สุด | 3 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.86 | 0.14 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.88 | 0.13 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่ามีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่อง
ทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line
บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของ
ประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจหัวหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.88 | 0.12 | มากที่สุด | 2 |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย) | 4.90 | 0.10 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.83 | 0.17 | มากที่สุด | 3 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับลูก ชาย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | 0.18 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.77 | 0.23 | มากที่สุด | 5 |
| รวม | 4.86 | 0.16 | มากที่สุด | |

จกตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.86$ S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย
บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่
กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11
 ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ | 4.74 | 0.26 | มากที่สุด | 3 |
| 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ | 4.89 | 0.11 | มากที่สุด | 1 |
| 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ | 4.76 | 0.24 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.72 | 0.28 | มากที่สุด | 4 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ | 4.71 | 0.29 | มากที่สุด | 5 |
| 6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.70 | 0.30 | มากที่สุด | 6 |
| 7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.65 | 0.35 | มากที่สุด | 7 |
| รวม | 4.74 | 0.26 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระดับป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.74$ S.D. = 0.26) และเมื่อพิจารณาจากข้อพบว่ามีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์
 สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อยกให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.86 | 0.14 | มากที่สุด | 2 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.88 | 0.13 | มากที่สุด | 1 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.96 | 0.16 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.74 | 0.26 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.84 | 0.17 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.17) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|----------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 48 | 48.00 |
| | หญิง | 52 | 52.00 |
| รวม | | 100 | 100.00 |
| อายุ | | | |
| | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 58 | 58.00 |
| | 41-60 ปี | 42 | 42.00 |
| | 60 ปีขึ้นไป | - | - |
| รวม | | 100 | 100.00 |
| อาชีพ | | | |
| | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | - | - |
| | เกษียณกรรม/ประมง | 48 | 48.00 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 10 | 10.00 |
| | รับจ้างทั่วไป | 42 | 42.00 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| | ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| | อื่น ๆ | - | - |
| รวม | | 100 | 100.00 |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน | | |
| จำนวนที่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 - 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานพัฒนาชุมชน | 45 | 45.00 |
| งานจัดระเบียบชุมชน | - | - |
| งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี | - | - |
| งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน | 25 | 25.00 |
| งานพัฒนาสตรีและเยาวชน | 20 | 20.00 |
| งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี | - | - |
| งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ | 10 | 10.00 |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานพัฒนาชุมชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำนวนด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. คัดท้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชน | 4.72 | 0.28 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนา ชุมชนเพื่อบริการประชาชน | 4.86 | 0.14 | มากที่สุด | 2 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.91 | 0.09 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรื่องถามสั่งห้า ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.77 | 0.23 | มากที่สุด | 3 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน พัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน | 4.75 | 0.25 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.82 | 0.20 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล
ตำบลเขตรมเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.20)
และเมื่อพิจารณารายชื่อหมวดข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไป
ตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเพื่อบริการ
ประชาชน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำนวนด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1. มีบริการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.71 | 0.29 | มากที่สุด | 5 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.76 | 0.24 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | 4.81 | 0.19 | มากที่สุด | 1 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.75 | 0.24 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$ S.D = 0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1.ความเอาใจใส่ แวะต้อนรับ มีความตั้งใจ และความพร้อมในกาให้บริการอย่างสุภาพ | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 4 |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย) | 4.72 | 0.28 | มากที่สุด | 5 |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถต่อ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.50 | 0.20 | มากที่สุด | 3 |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก เวลา โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.91 | 0.08 | มากที่สุด | 2 |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.93 | 0.08 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.79 | 0.18 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบด้านพัฒนาคุณภาพของเทศบาล
 ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.18) และ
 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่
 แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกเวลา โดยไม่
 เลือกปฏิบัติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเอกสารอ้างอิงตารางที่ 17
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ | 4.89 | 0.11 | มากที่สุด | 2 |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อภาระ ให้บริการ | 4.87 | 0.13 | มากที่สุด | 4 |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.94 | 0.06 | มากที่สุด | 1 |
| 4.ความพร้อมของบุคลากรต่าง ๆ | 4.58 | 0.11 | มากที่สุด | 3 |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.81 | 0.19 | มากที่สุด | 5 |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.65 | 0.31 | มากที่สุด | 6 |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.60 | 0.40 | มากที่สุด | 7 |
| รวม | 4.81 | 0.19 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ S.D. = 0.19) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18
 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อองค์ให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.82 | 0.20 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.75 | 0.24 | มากที่สุด | 4 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.18 | มากที่สุด | 3 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.81 | 0.19 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.79 | 0.20 | มากที่สุด | |

จากรายที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนของเทศบาล
 ตำบลเขตรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ S.D. = 0.20) ด้านที่มี
 ค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| | ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-----------------------------------|------------|---------------|
| เพศ | | | |
| | ชาย | 43 | 43.00 |
| | หญิง | 57 | 57.00 |
| | รวม | 100 | 100.00 |
| อายุ | | | |
| | ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| | 20-40 ปี | 71 | 21.00 |
| | 41-60 ปี | 53 | 53.00 |
| | 60 ปีขึ้นไป | 26 | 26.00 |
| | รวม | 100 | 100.00 |
| อาชีพ | | | |
| | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | - | - |
| | ผู้ประกอบการค้าปลีก/ธุรกิจส่วนตัว | 5 | 5.00 |
| | เกษตรกร/ประมง | 68 | 68.00 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | - | - |
| | รับจ้างทั่วไป | 22 | 22.00 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| | ไม่ได้ระบุอาชีพ | 5 | 5.00 |
| | อื่น ๆ | - | - |
| | รวม | 100 | 100.00 |



| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| สถานภาพของผู้รับบริการ | | |
| ประชาชนทั่วไป | 100 | 100.00 |
| เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ | - | - |
| หน่วยงานเอกชน | - | - |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| เคยติดต่อขอรับบริการทางด้านสาธารณสุข จำนวน | | |
| กี่ครั้ง/ปี | | |
| น้อยกว่า 3 ครั้ง | 100 | 100.00 |
| 3 - 6 ครั้ง | - | - |
| มากกว่า 6 ครั้ง | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |
| ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| งานบริการสาธารณสุข | 10 | 10.00 |
| งานสร้างเสริมสุขภาพ | 12 | 12.00 |
| งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ | 68 | 68.00 |
| งานกิจกรรมผู้สูงอายุ | - | - |
| งานกำจัดขยะมูลฝอย | 10 | 10.00 |
| งานกำจัดขยะมีพิษ | - | - |
| อื่น ๆ ระบุ..... | - | - |
| รวม | 100 | 100.00 |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เจ็บปวดหลัง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการนัยยกรา 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|---------------------|------------------|--------|
| 1. คิดว่า ทราบประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | 4.95 | 0.05 | มากที่สุด | 1 |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อให้บริการประชาชน | 4.90 | 0.10 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วทันใจตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | 4.72 | 0.28 | มากที่สุด | 5 |
| 4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.94 | 0.06 | มากที่สุด | 2 |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน | 4.88 | 0.12 | มากที่สุด | 4 |
| รวม | 4.88 | 0.12 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีหน่วยงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$ S.D. = 0.12) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21:
 ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย | อันดับ |
|--|-----------|---------------------|-------------|--------|
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ผ่านประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | 4.78 | 0.22 | มากที่สุด | 4 |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์บอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.79 | 0.21 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | 4.86 | 0.14 | มากที่สุด | 1 |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ความเหมาะสม | 4.74 | 0.26 | มากที่สุด | 5 |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | 4.85 | 0.15 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.80 | 0.20 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$ S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | 4.82 | 0.18 | มากที่สุด | 3 |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย) | 4.76 | 0.24 | มากที่สุด | 4 |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ | 4.89 | 0.07 | มากที่สุด | 1 |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการพร้อมกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 4.72 | 0.28 | มากที่สุด | 5 |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.86 | 0.07 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | 4.81 | 0.17 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล
 ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$ S.D.=0.17) และ
 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม
 ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่
 แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------|
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ | 4.76 | 0.22 | มากที่สุด | 3 |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ | 4.88 | 0.12 | มากที่สุด | 2 |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | 4.94 | 0.06 | มากที่สุด | 1 |
| 4.ความรู้หรือของแบบฟอร์มต่าง ๆ | 4.78 | 0.22 | มากที่สุด | 4 |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | 4.73 | 0.27 | มากที่สุด | 7 |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | 4.76 | 0.24 | มากที่สุด | 5 |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้ | 4.75 | 0.25 | มากที่สุด | 6 |
| รวม | 4.80 | 0.20 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีร่องรอยด้านสาขารวมสุทธของเทศบาล
 ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ S.D. = 0.20)
 และเมื่อพิจารณาวิจัยข้อพบว่ามีค่าสูงสุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมา
 คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24
 ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้าน
 สาธารณสุข

| ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปล ความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|-----------|-------------------------|-----------------|--------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.88 | 0.12 | มากที่สุด | 1 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.80 | 0.20 | มากที่สุด | 3 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81 | 0.17 | มากที่สุด | 2 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.80 | 0.20 | มากที่สุด | 3 |
| รวม | 4.82 | 0.17 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล
 ตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$ S.D. = 0.17) ด้านที่มี
 ค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

| งานบริการสาธารณะ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ | อันดับ |
|--|-----------|--------|------------------|--------|
| 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.79 | 95.80 | มากที่สุด | 3 |
| 2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 4.84 | 96.80 | มากที่สุด | 1 |
| 3. งานด้านพัฒนาชุมชน | 4.79 | 95.80 | มากที่สุด | 3 |
| 4. งานด้านสาธารณสุข | 4.82 | 96.40 | มากที่สุด | 2 |
| รวม | | 96.20 | มากที่สุด | |

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแฉะ จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 96.20 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคืองานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชน 4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนดการประเมิน (ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. งานด้านพัฒนาชุมชน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและระดับโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามรั้ว และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 96.20

ข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ปรับปรุงทางด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการสถานที่นี้ต่อไปเพื่อรับบริการ
2. ประชาชนมีความต้องการให้ดูแลเกี่ยวกับแสงไฟตามท้องถนนในบางจุดที่เสียหายหรือเสื่อมสภาพไปตามอายุการใช้งาน



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี
 41-60 ปี 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม/ประมง ลูกจ้าง/พนักงาน/บริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน สหกรณ์ชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 - 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ขอเลขประจำบ้าน
 ตรวจแผนแปลนสิ่งปลูกสร้าง
 ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร
 ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย
 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/ไม่พบในการให้บริการ |
|--|------------------|-----|-------------|------|-----------------|---------------------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ควร ปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. คิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | | | | | | |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเพื่อให้บริการประชาชน | | | | | | |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ตีประกาศไว้ | | | | | | |
| 4. ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างเรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางบริการให้บริการ | | | | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางบริการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันใจความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5. มีช่องทางบริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|--|------------------|-----|---------|------|-------------|-----------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเข้าใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย (บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารณ์ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ท่านจนเข้าใจ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควาปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.สวมเหมาะสมไม้มารด่งกาย บุคลิก สักขณะทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงที่รถส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชน

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. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 - 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านเคยขอรับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานพัฒนาชุมชน
 งานจัดระเบียบชุมชน
 งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
 งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน
 งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
 งานสนับสนุนกิจการของเด็กและสตรี
 งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ
 อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่ทราบ/ ไม่พอใจต่อการให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|--|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน | | | | | | |
| 2.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่บริการประชาชน | | | | | | |
| 3.ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4.ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีกรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5.ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1.มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2.มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์เบอร์ต Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3.ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4.ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5.มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่/ ใช่/ ไม่พบ ในการ ให้บริการ |
|--|------------------|-----|-------------|------|-----------------|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ควร ปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกับทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์เป็นส่วนตัว | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 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 61 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกร/ประมง ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา
 ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
4. สถานภาพของผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ
 หน่วยงานเอกชน ลังค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
5. เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี
 น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 - 6 ครั้ง มากกว่า 6 ครั้ง
6. ท่านได้รับการบริการงานด้านสาธารณสุขใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานบริการสาธารณสุข
 งานสร้างเสริมสุขภาพ
 งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ
 งานกิจกรรมผู้สูงอายุ
 งานกำจัดขยะมูลฝอย
 งานกำจัดขยะมีพิษ
 อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ความหมายของระดับคะแนนความพึงพอใจต่ออาคารให้บริการ

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

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ |
|---|------------------|-----|---------|------|-------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ควรปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1. คิดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข | | | | | | |
| 2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุขเพื่อบริการประชาชน | | | | | | |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้ | | | | | | |
| 4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | | |
| 5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน | | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |
| 2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |
| 3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน | | | | | | |
| 4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม | | | | | | |
| 5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กองรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน | | | | | | |

| รายการความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ไม่มี/ ไม่พอ/ ไม่พอ ให้บริการ |
|---|------------------|-----|-------------|------|-----------------|--|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ควร ปรับปรุง | |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | | | | | | |
| 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) | | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ | | | | | | |
| 4.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | | |
| 5.ความซื่อสัตย์สุจริตในกรปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ | | | | | | |
| 2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ | | | | | | |
| 3.คุณภาพและความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ | | | | | | |
| 4.ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ | | | | | | |
| 5.ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ | | | | | | |
| 6.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ | | | | | | |
| 7.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร เผยแพร่ความรู้ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง





งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย







งานพัฒนาชุมชน

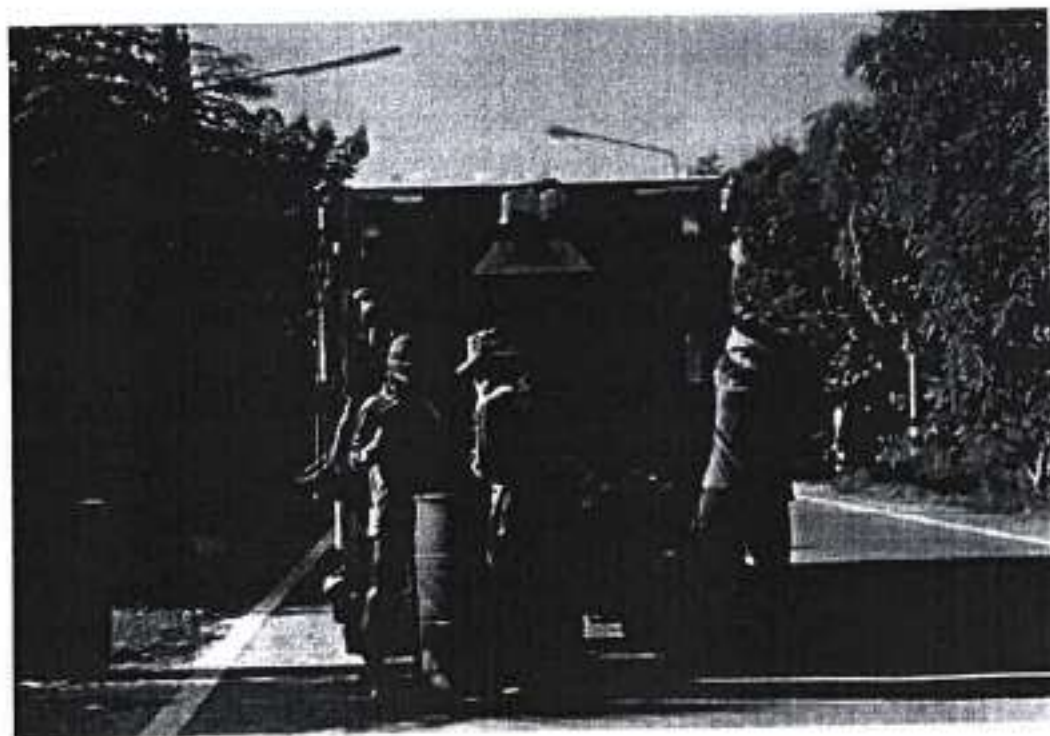






งานด้านสาธารณสุข







ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

| | | | |
|---|------------|-------------|--|
| งานด้านโสตฯ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | | | |
| นางสาวปัทมา แจ่มจันทร์ | หมู่ที่ 4 | บ้านแสวงหา | |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 096 245 6692 | | | |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | | | |
| นายสามารถ ชื่นบาน จำลอง | หมู่ที่ 10 | บ้านหนองแถม | |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 092 617 1839 | | | |
| งานด้านพัฒนาชุมชน | | | |
| นายจักรพร พสอยแสง | หมู่ที่ 10 | บ้านหนองแถม | |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 092 762 6599 | | | |
| งานด้านสาธารณสุข | | | |
| นางน้า อ้อม อรุณ | หมู่ที่ 13 | บ้านดอนทอง | |
| เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 092 331 8137 | | | |



รายชื่อคณะผู้จัดทำ

| | | | |
|-----------------|---------------|--|------------------------|
| ผศ.ไพศาล | บุรินทร์วัฒนา | อธิการบดี | ประธานที่ปรึกษาโครงการ |
| ผศ.ดร.สาลิษฐ์ | บุญมี | คณบดีคณะบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | ที่ปรึกษาโครงการ |
| อาจารย์พิชญ์ | สงพ่วง | นักวิจัย | |
| นางสาวจุฑาทิพย์ | สนใจเที่ยง | ผู้ช่วยนักวิจัย | |
| นางสาวเมธีรัตน์ | ศิระเป็ญ | ผู้ช่วยนักวิจัย | |
| นางสาวสุนิสา | ศรีประจันต์ | ผู้ช่วยนักวิจัย | |