



## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

อำเภอแสงวิหาร จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2563

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



## กิจกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการอีบับบี้สำเร็จได้ด้วยดีเพื่อ率ท่านนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอทราบขอบเขตเป็นอย่างสูงไว้ใน ณ ที่นี่

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล บุรินทร์วัฒนา อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลิกันท์ บุญมี คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม 2563



## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการสาธารณูปโภคทางเทคนิคตามบล็อก เพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ รวม 5 งานบริการ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณูปโภค งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานกำหนด กรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อ กับเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัด อ่างทอง ในปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 100 คน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณูปโภค จำนวน 40 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 40 คน งานด้าน พัฒนาชุมชน จำนวน 70 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

### งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณูปโภค

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานที่เน้นรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านพัฒนาชุมชน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40

อยู่ในระดับมากที่สุด

### งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00

อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิด เป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.56



## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-5
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-15
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-22
บริบทของเทศบาลตำบลลพบุรีเมืองทอง	2-37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-43
<b>บทที่ 3 วิธีการประเมิน</b>	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4-1
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-9
งานด้านรายได้หรือภาษี	4-16
งานด้านพัฒนาชุมชน	4-23
งานด้านสาธารณสุข	4-30
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน	4-37



## สารบัญ (ต่อ)

### บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน

หน้า

สรุปผลการประเมิน

5-1

บรรณานุกรม

ก-1

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ห้อง ๕ ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณสุข

ภาพแสดงการลงที่นี่ที่เก็บข้อมูลผู้รับบริการ

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ



## บทที่ 1

### บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจาก การเดือดตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศ ต่างก็มีการแต่งตั้งนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกระยะห่าง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเส้นวันเป็นเจ้าของประเทศไทย เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่ เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสริภาษีในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เข้าเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลลัพธ์ตามที่ตั้งไว้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

การปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน นโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญาในการทำงานด้านการให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสนอภาค โปรดี เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชบัญญัติฯ ให้กับประเทศไทย ให้มีกฎหมายซึ่งสูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติราชการกิจของส่วนราชการจึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องค่อยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการทัพนาคุณภาพชีวิตที่ให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ตามวัตถุประสงค์ความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ(นราธิป ศรีวารม . 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นการกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนาหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเทศ

การปกครองส่วนท้องถิน (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถินโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอันวายผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถใช้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถินโดยถือว่าจะเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิน มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิน ถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถินเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถินทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถินสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถินได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถินจะเป็นแหล่งการร่างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถินสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถินเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิน ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของ การกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยผู้แทนทบทวนของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือการกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานชุมชนท้องถินตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถินจึงเป็นการเพิ่มความล้มเหลวของรัฐบาลสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถินให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม ที่เปลี่ยนแปลงตื่มความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการและความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ที่เพียงพอที่จะจัดการท้องถินในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถินได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิน

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอสว่างหา จังหวัดอ่างทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิน ที่ได้จัดตั้งตามหลักการของ การกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการร่างกฎหมาย ที่ต้องการให้เกิดขึ้น ทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิน วางแผนพัฒนา ให้ทราบ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ที่มีเป้าหมาย “มีความร่วมมือกับ บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ ให้กับประชาชนในทุกด้านที่อย่างแท้จริง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานดูแลรักษาความเรียบง่ายของบ้านเรือน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชน 5) งานด้าน



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นเกณฑ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพราะจะเป็นเหมือนกระบอกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างทรงประสิทธิ์ อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณสุข 5 งานของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสงหรา จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชน
5. งานด้านสาธารณสุข

### ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้วยประ

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านท่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลลพบุรีเมืองทอง อำเภอแสงเงา จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2563 ประกอบด้วย

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	จำนวน 763 คน
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน 53 คน
งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน 45 คน
งานด้านพัฒนาชุมชน	จำนวน 150 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน 5,336 คน

วิธีการสุ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของยาเมเน่ (Iaro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 10\%$

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

เมื่อ       $n$       คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
                $N$       คือขนาดประชากร  
                $e$       คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

## 3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2563 ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลพบุรีเมืองทอง อำเภอแสงเงา จังหวัดอ่างทอง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลลพบุรีเมืองทอง อำเภอแสงเงา จังหวัดอ่างทอง จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขเป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณสุขแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอเสงหา จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ปีที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1  
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย	34	34.00	
หญิง	66	66.00	
รวม	100	100.00	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	10	10.00	
20-40 ปี	21	21.00	
41-60 ปี	69	69.00	
60 ปีขึ้นไป			
รวม	100	100.00	
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	44.00	
เกษตรกรรม/ประมง	33	33.00	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน			
รวม			



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	18	18.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	100	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-
หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	100	100.00
เหยติดต่อขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ	80	80.00
ตัดกิ่งไม้ ตัดต้นไม้ รักษาภายนอกตึก กำแพง และที่สาธารณะ	20	20.00
แจ้งตัดกิ่งไม้ในเขตท้องสาธารณูปโภค รากล้าเข้ามาในบ้านเรือน	-	-
ยืนขออนุญาตโฆษณาด้วยการปิด หึ้ง หรือปะรุงแผ่นพับ	-	-
ประกาศหรือใบปลิวในที่สาธารณะ	-	-
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชน

## หน้าท้ายลักษณะในโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/เดือน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานรักษาความสะอาดของถนน ทางเดินและที่สาธารณะ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00



งานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.79	0.39	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อบริการประชาชน	4.78	0.43	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะที่รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.75	0.44	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.74	0.45	มากที่สุด	5
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละขั้นตอน	4.82	0.42	มากที่สุด	1
รวม	4.77	0.36	มากที่สุด	

จากการที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.77$  S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านซองทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3  
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านซองทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซองทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซองทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.86	0.42	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของซองทางการให้บริการซองทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.82	0.39	มากที่สุด	2
3. ซองทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	5
4. ซองทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.77	0.35	มากที่สุด	4
5. มีซองทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.80	0.40	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.31	มากที่สุด	

จากการที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านซองทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ซองทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ มีความหลากหลายของซองทางการให้บริการ ซองทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4  
ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล มาตรฐาน ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	แปล ความหมาย		
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.45	มากที่สุด	1	
2. ความเน้นย้ำใน การแต่งกาย บุคลิก สักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.82	0.43	มากที่สุด	2	
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.73	0.38	มากที่สุด	5	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.39	มากที่สุด	4	
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	0.40	มากที่สุด	3	
รวม	4.79	0.33	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.79$  S.D.=0.33) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเน้นย้ำใน การแต่งกาย บุคลิก สักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามตัวรายงานที่ 5  
พารามที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	4
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	2
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.73	0.45	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด	5
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	1
7. ความพอดีต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.79	0.41	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.35	มากที่สุด	

จากการที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเท่ากับด้านลพธร.ไม่คงที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6  
 ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.36	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.31	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.33	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.35	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.27	มากที่สุด	

จากการที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเห็นผลต่ำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.27) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำนักที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7  
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		13	32.50
หญิง		27	67.50
รวม		40	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		25	62.50
41-60 ปี		15	37.50
60 ปีขึ้นไป		-	-
รวม		40	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		10	25.00
เกษตรกรรม/ประมง		30	75.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		-	-
รับจ้างทั่วไป		-	-
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
รวม		40	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ			
ประชาชนทั่วไป		40	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ		-	-
หน่วยงานเอกชน		-	-



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	40	100.00
เหยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	40	100.00
3 – 6 ครั้ง		
มากกว่า 6 ครั้ง		
รวม	40	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานช่วยชีวิตเหตุอุบัติ หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย		
งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและ ทรัพย์สิน		
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ	40	100.00
ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่าย ถุงยังชีพ)		
รวม	40	100.00

จากการที่ 7 พบร่วมกับแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือ ขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00



## งานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล มาตรฐาน ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.40	มากที่สุด	3	
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพื่อบริการประชาชน	4.77	0.43	มากที่สุด	4	
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.75	0.44	มากที่สุด	5	
4. ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.38	มากที่สุด	1	
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน	4.81	0.39	มากที่สุด	2	
รวม	4.79	0.13	มากที่สุด		

จากการที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.13) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เขี้ยว้มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่ละขั้นตอน

2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9  
ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.80	0.40	มากที่สุด	1	
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.74	0.44	มากที่สุด	4	
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.71	0.46	มากที่สุด	5	
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.79	0.41	มากที่สุด	2	
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.44	มากที่สุด	3	
รวม	4.76	0.17	มากที่สุด		

จากการที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม

๓ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10  
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปลความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.38	มากที่สุด	1	
2. ความเน้นย้ำในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.82	0.40	มากที่สุด	2	
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.80	0.44	มากที่สุด	3	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.45	มากที่สุด	5	
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.79	0.45	มากที่สุด	4	
รวม	4.81	0.12	มากที่สุด		

จากการที่ 10 พนักงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  S.D. = 0.12) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเน้นย้ำในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยอ้างอิงตัวรายงานที่ 11  
พารามที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.45	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.70	0.46	มากที่สุด	7
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.81	0.41	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน ชุดบริการ	4.78	0.43	มากที่สุด	4
6. ความเพียบพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.80	0.42	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.75	0.46	มากที่สุด	6
รวม	4.78	0.14	มากที่สุด	

จากการที่ 11 พบร่วมกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.78$  S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยการรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12  
ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยการรวมของงานด้านป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ การรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.13	มากที่สุด	2	
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.17	มากที่สุด	4	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.12	มากที่สุด	1	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.14	มากที่สุด	3	
รวม	4.78	0.07	มากที่สุด		

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.07) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ทั้งนี้ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.07) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ทั้งนี้ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$  S.D. = 0.07) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

แบบที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่นำไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 13  
ตารางที่ 13 ข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		28	70.00
หญิง		12	30.00
รวม		40	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		20	50.00
41-60 ปี		16	40.00
60 ปีขึ้นไป		4	10.00
รวม		40	100.00
อาชีพ			
ธุรกิจการ/ธุรกิจสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการท้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		8	20.00
เกษตรกรรม/ประมง		32	80.00
ลูกจ้าง/หนังงานบริษัทเอกชน		-	-
รับจ้างทั่วไป		-	-
นักเรียน/นักศึกษา		-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
รวม		40	100.00

ตารางที่ 13 ข้อมูลหัวใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	40	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน	-	-
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	40	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	40	100.00
3 - 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	40	100.00
ท่านเคยได้รับบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้นากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระภาษีบำรุงท้องที่	4	10.00
ชำระภาษีป้าย	20	50.00
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (แบบเก่า)	-	-
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (พ.ศ. 2563)	16	40.00
ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	-	-
รวม	40	100.00

จากการที่ 13 พบร้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชน ทั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านชำระภาษีป้าย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

## ปีที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี	4.78	0.42	มากที่สุด	2	
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีเพื่อบริการประชาชน	4.74	0.44	มากที่สุด	4	
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.72	0.45	มากที่สุด	5	
4. ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.40	มากที่สุด	1	
5. ได้รับความสุขจากการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษีเด่นชัดขึ้นตอน	4.77	0.42	มากที่สุด	3	
รวม	4.76	0.14	มากที่สุด		

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.14) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15  
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปลความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	แปร		
1. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.39	มากที่สุด	1	
2. มีความหลากหลายของซ่องทางการให้บริการซ่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.44	มากที่สุด	4	
3. ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.44	มากที่สุด	5	
4. ซ่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด	2	
5. มีซ่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	3	
รวม	4.77	0.15	มากที่สุด		

จากการที่ 15 พนักงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีซ่องทางการติดต่อประสานงานที่ด้านซ่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ซ่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16  
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปลความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.79	0.41	มากที่สุด	1	
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.78	0.42	มากที่สุด	2	
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.74	0.44	มากที่สุด	3	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด	5	
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.45	มากที่สุด	4	
รวม	4.75	0.13	มากที่สุด		

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและควรรับรายละเอียดดังตารางที่ 17  
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	1
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	5
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.71	0.46	มากที่สุด	6
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.77	0.42	มากที่สุด	2
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	4
6. ความเที่ยงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งชมธรรมชาติ รับบริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	3
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.70	0.46	มากที่สุด	7
รวม	4.74	0.15	มากที่สุด	

จากการที่ 17 พบร้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18  
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.14	มากที่สุด	2	
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.15	มากที่สุด	1	
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.13	มากที่สุด	3	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.15	มากที่สุด	4	
รวม	4.76	0.08	มากที่สุด		

จากการที่ 18 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D. = 0.08) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ



งานด้านพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19  
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย	28	40.00	
หญิง	42	60.00	
รวม	70	100.00	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	
20-40 ปี	21	30.00	
41-60 ปี	49	70.00	
60 ปีขึ้นไป	-	-	
รวม	70	100.00	
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-	
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	35	50.00	
เกษตรกรรม/ประมง	21	30.00	
ลูกจ้าง/หนักงานบริษัทเอกชน	7	10.00	
รับจ้างทั่วไป	7	10.00	
นักเรียน/นักศึกษา	-	-	
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-	
อื่น ๆ	-	-	
รวม	70	100.00	
สถานภาพของผู้รับบริการ			
ประชาชนทั่วไป	70	100.00	
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	-	-	
หน่วยงานเอกชน	-	-	



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ข้อมูลสวนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
รวม	70	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชน จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	70	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	70	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานพัฒนาชุมชน	14	20.00
งานจัดสรรงบประมาณชุมชน	-	-
งานพัทกษ์สิทธิเด็กและสตรี	-	-
งานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน	35	50.00
งานพัฒนาสตรีและเยาวชน	-	-
งานสนับสนุนกิจกรรมของเด็กและสตรี	7	10.00
งานสนับสนุนกิจกรรมของผู้สูงอายุ	-	-
อื่น ๆ	14	20.00
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการงานส่งเสริมอาชีพและข้อมูลแรงงาน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20  
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน	4.82	0.39	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเพื่อบริการประชาชน	4.76	0.43	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.72	0.45	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.83	0.38	มากที่สุด	2
5. ได้รับความสะทวកจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน แต่ละขั้นตอน	4.84	0.37	มากที่สุด	1
รวม	4.79	0.13	มากที่สุด	

จากการที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.13) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะทวកจากการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21  
ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านซ่องทางต่าง ๆ	4.85	0.36	มากที่สุด	1
2. มีความหลากหลายของซ่องทางการให้บริการซ่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.44	มากที่สุด	4
3. ซ่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.66	0.48	มากที่สุด	5
4. ซ่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.81	0.39	มากที่สุด	2
5. มีซ่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.76	0.43	มากที่สุด	3
รวม	4.77	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านซ่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือมีการประชาสัมพันธ์ซ่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนแก่ประชาชนผ่านซ่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ซ่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22  
ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.84	0.37	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.79	0.41	มากที่สุด	2
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.72	0.45	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.45	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.71	0.46	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.13	มากที่สุด	

จากการที่ 22 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$  S.D.=0.13) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 23  
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.77	0.47	มากที่สุด	4
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.75	0.48	มากที่สุด	5
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.80	0.44	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.75	0.41	มากที่สุด	6
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	2
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.73	0.48	มากที่สุด	7
รวม	4.77	0.15	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.15) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล 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	4.77	0.15	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.09	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน ของเทศบาล  
ตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  S.D. = 0.09) ด้านที่มี  
ค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข

หน้าที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 25  
ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		38	38.00
หญิง		62	62.00
รวม		100	100.00
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี		-	-
20-40 ปี		42	42.00
41-60 ปี		52	52.00
60 ปีขึ้นไป		6	6.00
รวม		100	100.00
อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		-	-
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		18	18.00
เกษตรกรรม/ประมง		69	69.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน		2	2.00
รับจ้างทั่วไป		11	11.00
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
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข จำนวนครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	100	100.00
3 – 6 ครั้ง	-	-
มากกว่า 6 ครั้ง	-	-
รวม	100	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านใด		
งานบริการสาธารณสุข	40	40.00
งานสร้างเสริมสุขภาพ	10	10.00
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	50	50.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00

จากการทั้ง 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชน ทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการงานป้องกันโรคและควบคุม โภพพิทัศน์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

- การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดตั้งตารางที่ 26  
ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.74	0.73	มากที่สุด	4	
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4.82	0.68	มากที่สุด	2	
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุขรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.70	0.94	มากที่สุด	5	
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.79	0.82	มากที่สุด	3	
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.84	0.76	มากที่สุด	1	
รวม	4.81	0.65	มากที่สุด		

จากการที่ 26 พบร่วม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  S.D. = 0.65) และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านสาธารณสุขแต่ละ ขั้นตอน รองลงมาคือ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 27  
ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		แปล ความหมาย	อันดับ
		มาตรฐาน	ความหมาย		
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนผ่านช่องทาง ต่าง ๆ	4.91	0.28	มากที่สุด	1	
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.69	0.91	มากที่สุด	5	
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.65	มากที่สุด	2	
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.78	0.80	มากที่สุด	3	
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.75	0.63	มากที่สุด	4	
รวม	4.80	0.27	มากที่สุด		

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล  
ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  S.D.=0.27) และ  
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข  
แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความ  
ต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 28  
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จําแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน		อันดับ
		มาตรฐาน	แปรความหมาย	
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.40	มากที่สุด	4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.83	0.38	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำตาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.82	0.39	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	0.41	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.81	0.39	มากที่สุด	3
รวม	4.81	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 28 พนวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$  S.D.=0.38) และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำตาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้

ตารางที่ 29 ตารางที่ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 29  
ที่ 29 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการที่ตั้งของหน่วยงาน สัดส่วนในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สัดส่วนในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	3
2. ห้องทำงานรับบริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	4
3. ห้องจัดสถานที่และอุปกรณ์ สัดส่วนต่อการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	5
4. ทุนการศึกษาและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.82	0.44	มากที่สุด	1
5. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.77	0.42	มากที่สุด	6
6. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	2
7. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.75	0.39	มากที่สุด	7
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลเพชรเมืองทอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$  S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 30  
ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.35	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.46	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.38	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของเทศบาล  
ตำบลเพชรเมืองทอง ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  S.D. = 0.25) ด้านที่มี  
กำลังสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ๓๔ งานบริการสาธารณสุขในโซนราษฎร์บ้านที่ตั้งพ่อใจของผู้รับบริการต้องห้าม

๓๔.๑ (ผลของการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องห้าม ๕ ด้าน)

งานบริการสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.78	95.60	มากที่สุด	2
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.78	95.60	มากที่สุด	2
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.76	95.20	มากที่สุด	4
งานด้านพัฒนาชุมชน	4.77	95.40	มากที่สุด	3
งานด้านสาธารณสุข	4.80	96.00	มากที่สุด	1
รวม		95.56	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบร่วมกันว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้วยเหตุผลด้านลักษณะเมืองทอง อำเภอแสงจันทร์ จังหวัดอ่างทอง ทั้ง ๕ งานบริการ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.56 ทางรั้นด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย