



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุ

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการ แจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนก รายการแต่ละด้าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตาม หัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ดังนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	25	25.00
	10.01 – 12.00 น.	44	44.00
	12.01 – 14.00 น.	24	24.00
	14.01 น. – เวลาปิด	7	7.00
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	0	0.00
	11 – 20 นาที	46	46.00
	21 – 30 นาที	32	32.00
	31 – 40 นาที	22	22.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 44) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 46)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	31	31.00
	หญิง	69	69.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	22	22.00
	สมรส	76	76.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	2	2.00
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	8.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	3	3.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	26	26.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	7	7.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	49	49.00
	ปริญญาตรี	7	7.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	2	2.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	31	31.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	67	67.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
	พนักงานเอกชน	0	0.00
	รับจ้างทั่วไป	23	23.00
	เกษตรกร	35	35.00
	ประมง	12	12.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	22.00
	ว่างงาน	7	7.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	3	3.00
	5,001 – 10,000	35	35.00
	10,001 – 15,000	58	58.00
	15,001 – 20,000	4	4.00
	20,001 – 30,000	0	0.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	0	0.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	61	61.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	39	39.00
รวม		100	100
งานที่เข้ามาให้บริการใน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	18	18.00
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	35	35.00
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติม	27	27.00
	อาคาร		
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	20	20.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 76) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า (ร้อยละ 49) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 67) มีอาชีพหลักเกษตรกร (ร้อยละ 35) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 (ร้อยละ 58) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 61) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (ร้อยละ 35)

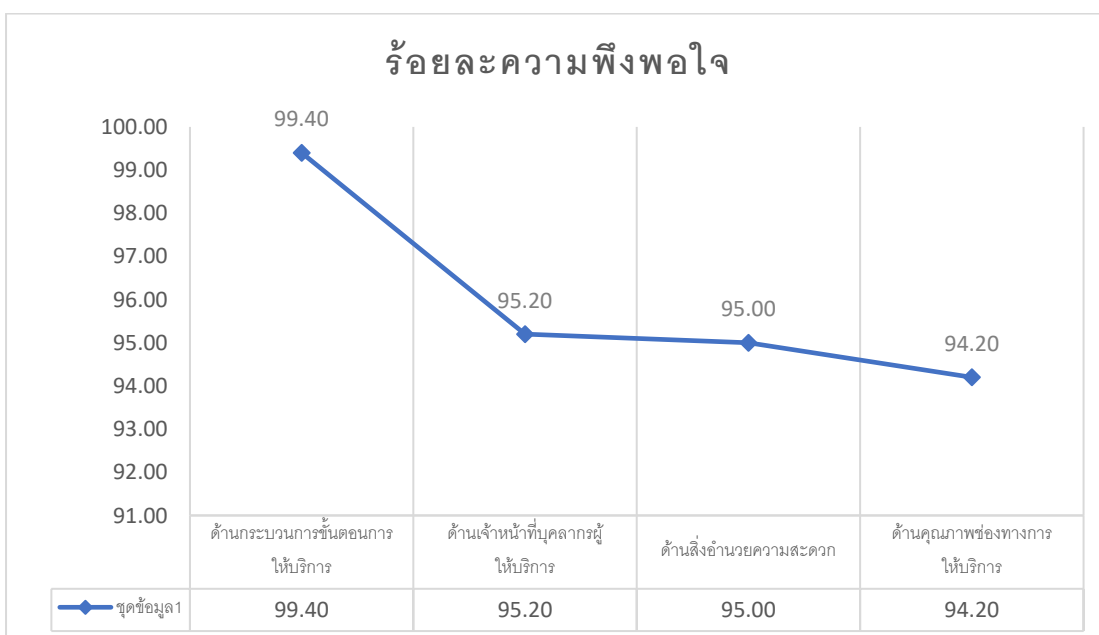


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	99.40	4.97	0.18	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	94.20	4.71	0.36	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.95	4.80	0.37	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.95, $\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 99.40, $\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.18) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.44) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.00, $\bar{X} = 4.75$, S.D.=0.49) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.20, $\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.97	0.17	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.99	0.10	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.95	0.26	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.97	0.17	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.97	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.18) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มี ขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.26)



ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.95	0.22	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.68	0.53	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.69	0.51	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.80	0.46	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.70	0.54	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.90	0.33	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.53	0.61	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วย แก้ปัญหา	4.81	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.90$ S.D.=0.33) มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.81$ S.D.=0.42) และให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.80$ S.D.=0.46) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.61)



ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.63	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.82	0.41	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.57	0.57	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.66	0.55	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.59	0.62	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.90	0.33	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.68	0.58	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.75	0.54	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.70	0.58	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.73	0.58	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.48	มากที่สุด



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.92	0.27	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.80	0.45	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) รองลงมา คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.33) และสถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.41) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.57$, S.D.=0.57)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.96	0.20	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.92	0.31	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	5.00	0.00	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.27	0.55	มาก
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.51	0.67	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.64	0.58	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.14	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.99	0.10	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.37	0.61	มาก
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.28	0.47	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.71	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.55)



2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การใช้บริการของงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	50	50.00
	10.01 – 12.00 น.	18	18.00
	12.01 – 14.00 น.	26	26.00
	14.01 น.- เวลาปิด	6	6.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	28	28.00
	11 – 20 นาที	10	10.00
	21 – 30 นาที	36	36.00
	31 – 40 นาที	20	20.00
	41 – 50 นาที	5	5.00
	มากกว่า 50 นาที	1	1.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 43) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 30)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	38	38.00
	หญิง	62	62.00
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	49	49.00
	สมรส	51	51.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	0	0.00
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	4	4.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	24	24.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	12	12.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	19	19.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	14	14.00
	ปริญญาตรี	27	27.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	2	2.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	25	25.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	32	32.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	41	41.00
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	12.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0.00
	พนักงานเอกชน	17	17.00
	รับจ้างทั่วไป	35	35.00
	เกษตรกร	8	8.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	24	24.00
	ว่างงาน	3	3.00
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	18	18.00
	5,001 – 10,000	27	27.00
	10,001 – 15,000	31	31.00
	15,001 – 20,000	6	6.00
	20,001 – 30,000	10	10.00
	30,001 – 40,000	2	2.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	6	6.00
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	1	1.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	7	7.00
	ประกาศต่าง ๆ	45	45.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
	เสียงตามสาย	27	27.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	20	20.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51) ปริญญาตรี (ร้อยละ 27) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 41) มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 35) รายได้ 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 31) และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านประกาศต่าง ๆ (ร้อยละ 45)

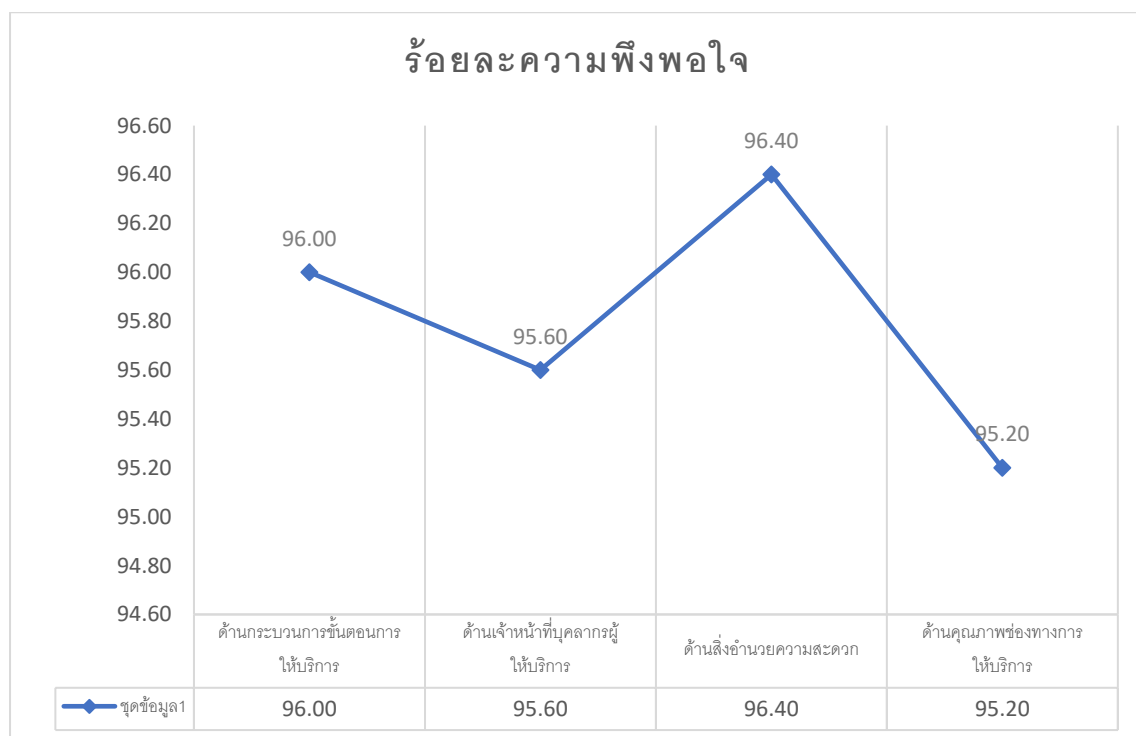
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.45	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.44	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.40, $\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.47) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ



96.00, $\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.45) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.60, $\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.44) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.20, $\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.69	0.46	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.82	0.48	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.84	0.46	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
5	มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการศึกษาระดับชุมชน	4.79	0.41	มากที่สุด
6	การจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาแก่ประชาชนมีความเหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.39	มากที่สุด
7	ช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด
8	มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการส่งเสริม ด้านการศึกษา	4.73	0.45	มากที่สุด
9	มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมส่งเสริมด้านการศึกษา	4.72	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.80	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.46) รองลงมา คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.48) การจัดสรรงบประมาณด้าน



การศึกษาแก่ประชาชนมีความเหมาะสมและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.39) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.40) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.69$, S.D.= 0.46)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
10	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.78	0.44	มากที่สุด
11	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.72	0.53	มากที่สุด
12	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
13	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.71	0.56	มากที่สุด
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.84	0.39	มากที่สุด
15	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.78	0.42	มากที่สุด
16	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.88	0.36	มากที่สุด
17	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม ช่วยแก้ปัญหา	4.85	0.41	มากที่สุด
18	มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาก่อประชาชน ในท้องถิ่น อย่างทั่วถึง	4.80	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, S.D.= 0.33) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.36) รองลงมา คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.41) มีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาก่อประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.39) และมีการดูแลกิจกรรมด้านการศึกษาก่อประชาชน ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.41) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.56)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
20	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.74	0.71	มากที่สุด
21	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.95	0.22	มากที่สุด
22	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	0.80	มากที่สุด
23	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.76	0.74	มากที่สุด
24	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.91	0.29	มากที่สุด
25	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.75	0.59	มากที่สุด
26	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.84	0.37	มากที่สุด
27	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.83	0.53	มากที่สุด
28	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.85	0.39	มากที่สุด
29	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.75	0.46	มากที่สุด
30	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
31	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุก ครั้ง	4.82	0.63	มากที่สุด
32	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.84	0.56	มากที่สุด
33	การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	4.79	0.43	มากที่สุด
34	การสนับสนุนอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.77	0.42	มากที่สุด
35	ความเพียงพอของอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.85	0.44	มากที่สุด
36	สถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ด้านการศึกษา	4.80	0.40	มากที่สุด
37	การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	4.94	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) รองลงมา คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.70$, S.D.= 0.80)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
38	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอน์ เพชบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.85	0.36	มากที่สุด
39	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.73	0.45	มากที่สุด



ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
40	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.46	มากที่สุด
41	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.63	0.49	มากที่สุด
42	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.89	0.35	มากที่สุด
43	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
44	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	0.47	มากที่สุด
45	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.72	0.45	มากที่สุด
46	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.70	0.46	มากที่สุด
47	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.87	0.34	มากที่สุด
48	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.79	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.34) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โลกออนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36) และมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.43) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.49)



3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

การใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	32	32
	10.01 – 12.00 น.	46	46
	12.01 – 14.00 น.	2	2
	14.01 น.- เวลาปิด	20	20
รวม		100	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	0	0
	11 – 20 นาที	45	45
	21 – 30 นาที	43	43
	31 – 40 นาที	12	12
	41 – 50 นาที	0	0
	มากกว่า 50 นาที	0	0
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 46) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 11 – 20 นาที (ร้อยละ 45)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	51	51
	หญิง	49	49
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	0	0
	สมรส	83	83
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	17	17
	รวม	100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	8	8
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	9	9
	ม.ต้น/เทียบเท่า	56	56
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	18	18
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	9	9
	ปริญญาตรี	0	0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	24	24
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	60	60
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	16	16
รวม		100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0
	พนักงานเอกชน	1	1
	รับจ้างทั่วไป	30	30
	เกษตรกร	66	66
	ประมง	0	0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0
	ว่างงาน	2	2
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	79	79
	5,001 – 10,000	19	19
	10,001 – 15,000	0	0
	15,001 – 20,000	0	0
	20,001 – 30,000	0	0
	30,001 – 40,000	0	0
	40,001 – 45,000	0	0
	45,001 – 50,000	0	0
	มากกว่า 50,000	0	0
	ไม่มีรายได้	2	2
	รวม	100	100



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	4	4.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	3	3
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	1	1
	ประกาศต่าง ๆ	7	7
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	2	2
	เสียงตามสาย	1	1
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	63	63
รวม		100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการใน ด้านรายได้และภาษี	ชำระภาษีบำรุงท้องที่	45	45
	ชำระภาษีป้าย	2	2
	ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	11	11
	ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	42	42
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 83) ม.ต้น/เทียบเท่า (ร้อยละ 56) อาศัยอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี (ร้อยละ 60) มีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร (ร้อยละ 66) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 79) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 63) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 45)

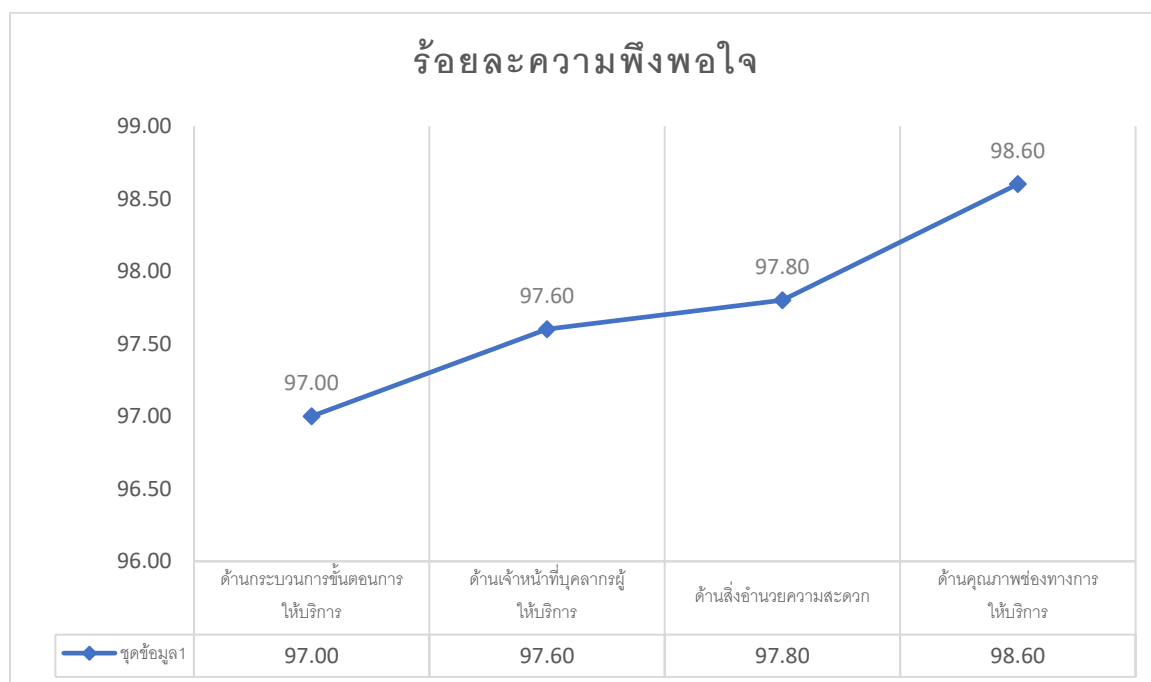


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะได้นำเสนอ ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการ ประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.00	4.85	0.34	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.60	4.88	0.30	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.80	4.89	0.34	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.80, $\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 98.60, $\bar{X}$ = 4.93, S.D.=0.26) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.80, $\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.34) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.60, $\bar{X}$ = 4.88, S.D.=0.30) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.00, $\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.34) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.84	0.37	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.79	0.41	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.79	0.41	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.97	0.17	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.85	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.97, S.D.=0.17) รองลงมา คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.84, S.D.=0.37) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และมีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.41)



ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.98	0.14	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.98	0.14	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.81	0.39	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.81	0.39	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.80	0.40	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.94	0.24	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.92	0.27	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.88	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) และความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.39) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.80$, S.D.=0.40)



ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.68	0.63	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.85	0.39	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.72	0.49	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.93	0.26	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.98	0.14	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.96	0.20	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.89	0.40	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.88	0.43	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	0.53	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.37	มากที่สุด



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.91	0.35	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
27	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.96	0.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.89	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ และมีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) และจุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.68$, S.D.=0.63)



ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทศบาลเคลื่อนที่	4.95	0.22	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.98	0.14	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.99	0.10	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.96	0.28	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.27	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.92	0.31	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.87	0.44	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.20	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.81	0.39	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาล พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.86	0.35	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.98	0.14	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.93	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และมีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) และวันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.28) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.39)



4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้ บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	252	63.00
	10.01 – 12.00 น.	108	27.00
	12.01 – 14.00 น.	40	10.00
	14.01 น. – เวลาปิด	0	0.00
รวม		400	100
ใช้เวลาในการ เข้ามาติดต่อขอรับ บริการแต่ละครั้ง สูงสุด	1 – 10 นาที	268	67.00
	11 – 20 นาที	84	21.00
	21 – 30 นาที	48	12.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 63) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 67)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	164	41.00
	หญิง	236	59.00
รวม		400	100
สถานภาพสมรส	โสด	108	27.00
	สมรส	260	65.00
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	32	8.00
	รวม	400	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	28	7.00
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	136	34.00
	ม.ต้น/เทียบเท่า	84	21.00
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	68	17.00
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	0	0.00
	ปริญญาตรี	84	21.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม		400	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0.00
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	44	11.00
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	112	28.00
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	244	61.00
รวม		400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	27.00
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	88	22.00
	พนักงานเอกชน	104	26.00
	รับจ้างทั่วไป	8	2.00
	เกษตรกร	28	7.00
	ประมง	0	0.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	64	16.00
	ว่างงาน	0	0.00
	รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	92	23.00
	5,001 – 10,000	108	27.00
	10,001 – 15,000	120	30.00
	15,001 – 20,000	60	15.00
	20,001 – 30,000	20	5.00
	30,001 – 40,000	0	0.00
	40,001 – 45,000	0	0.00
	45,001 – 50,000	0	0.00
	มากกว่า 50,000	0	0.00
	ไม่มีรายได้	0	0.00
	รวม	400	100



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาล	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00
	แผ่นพับ/ใบปลิว	16	4.00
	จดหมายข่าว	0	0.00
	เว็บไซต์	0	0.00
	ประกาศต่าง ๆ	64	16.00
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	28	7.00
	เสียงตามสาย	216	54.00
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	76	19.00
รวม		400	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 65) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 34) อาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 61) มีอาชีพหลักรับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 27) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 (ร้อยละ 30) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 54)

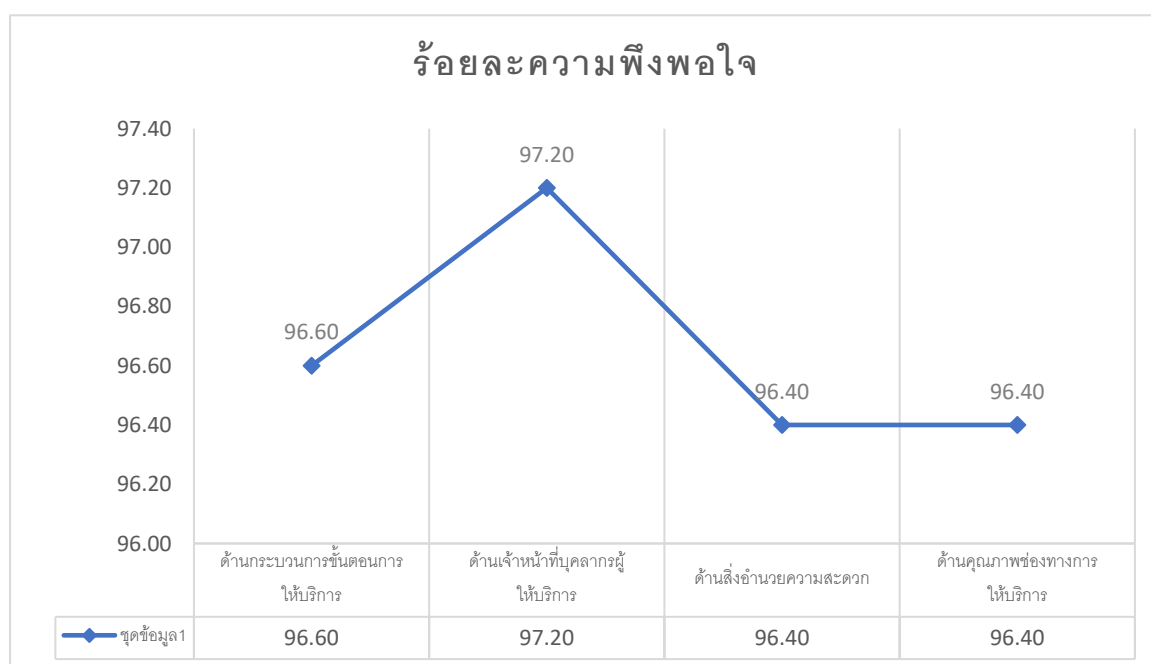
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้



ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.60	4.83	0.35	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.20	4.86	0.34	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	96.60	4.83	0.35	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.60, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.20, $\bar{X}$ = 4.86, S.D.=0.34) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.60, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.35) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.40,



$\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.35) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, $\bar{X}$ = 4.82, S.D.=0.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจ ง่ายและถูกต้อง	4.81	0.39	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.65	0.48	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และ ครบถ้วน	4.90	0.30	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.36	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยการไปมอบให้ถึงบ้าน หรือในการเบิกจ่ายผ่านธนาคารมีความสะดวกรวดเร็ว	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.83	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.95, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X}$ = 4.90, S.D.=0.30) และมีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.85, S.D.=0.29) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X}$ = 4.65, S.D.=0.48)



ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.82	0.39	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.90	0.30	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.78	0.42	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.70	0.46	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.92	0.27	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.90	0.30	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.94	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.86	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.24) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และการแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.90$, S.D.=0.30) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.70$, S.D.=0.46)



ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.57	0.50	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.94	0.24	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.77	0.42	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.49	0.50	มาก
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.95	0.22	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.79	0.41	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.81	0.39	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.94	0.24	มากที่สุด



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.84	0.37	มากที่สุด
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.89	0.31	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 13 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X}= 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X}= 4.94$, S.D.=0.24) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X}= 4.49$ S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด เทคบาลเคลื่อนที่	4.83	0.38	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.95	0.22	มากที่สุด



ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.56	0.50	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.77	0.42	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.36	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.95	0.22	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.84	0.37	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.77	0.42	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.36) และมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.37) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D.=0.50)



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของเทศบาล

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ	$\bar{X}$	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	4.80	96.00	4.85	97.00	4.83	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.72	94.40	4.78	95.60	4.88	97.60	4.86	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	93.80	4.82	96.40	4.89	97.80	4.82	96.40
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	4.67	93.40	4.76	95.20	4.93	98.60	4.82	96.40

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

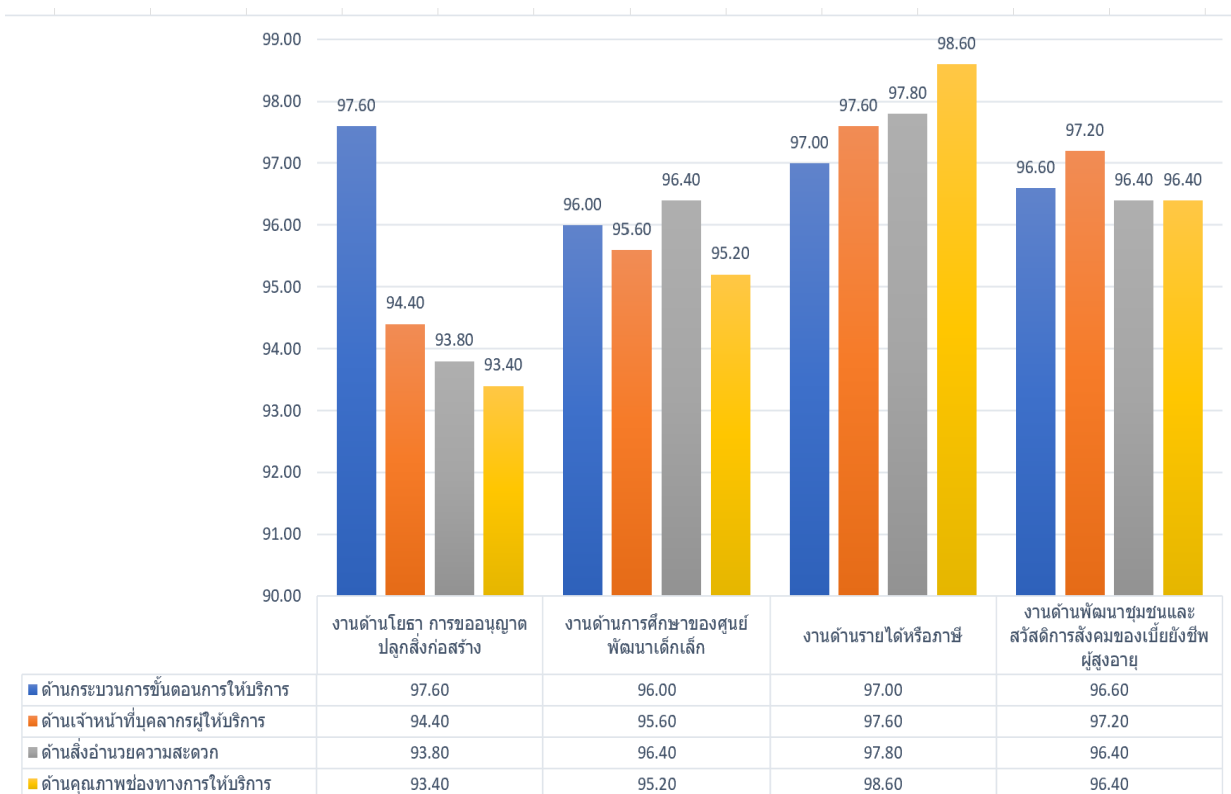
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.85$, ร้อยละ 97.00) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.83$, ร้อยละ 96.60) และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.80$, ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.86$, ร้อยละ 97.20) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.78$, ร้อยละ 95.60) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.72$, ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.89, ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.40) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.40) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.69, ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X}$ = 4.93, ร้อยละ 98.60) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X}$ = 4.82, ร้อยละ 96.40) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X}$ = 4.76, ร้อยละ 95.20) และ งานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X}$ = 4.67, ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 2 งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด	3
งานบริการที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	96.60	4.83	0.35	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	96.25	4.81	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลักพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.25, $\bar{X}$ = 4.81, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 97.80, $\bar{X}$ = 4.89, S.D.=0.31) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 96.60, $\bar{X}$ = 4.83, S.D.=0.35) งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ร้อยละ 95.80, $\bar{X}$ = 4.79, S.D.=0.45) และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ร้อยละ 94.80, $\bar{X}$ = 4.74, S.D.=0.42) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. เทศบาลตำบลห้วยวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2)งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยทีมวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 94.80 ร้อยละ 95.80 ร้อยละ 97.80 และร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

$$\begin{aligned}\text{คำนวณ} &= (94.80+95.80+97.80+96.60)/4 \\ &= 96.25\end{aligned}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$