



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2564

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการอาชีพาย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	4.64	0.59	มากที่สุด	92.80
2. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.60	0.54	มากที่สุด	91.89
3. งานบริการอาชีพาย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.58	0.50	มากที่สุด	91.62
4. งานบริการด้านกิจการประปา	4.63	0.51	มากที่สุด	92.61
5. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน	4.58	0.49	มากที่สุด	91.57
รวม	4.61	0.53	มากที่สุด	92.10

จากตารางที่ 1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.10 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.61 และงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.89

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไป งานการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	52	43.33
2. หญิง	68	56.67
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	12	10.00
2. 26 – 40 ปี	18	15.00
3. 41 – 55 ปี	49	40.83
4. 56 – 69 ปี	34	28.33
5. 70 ปี ขึ้นไป	7	5.83
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	2.50
2. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	2	1.67
3. นักเรียน/นักศึกษา	5	4.17
4. รับจ้างทั่วไป	77	64.17
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	4.17
6. เกษตรกร/ประมง	9	7.50
7. ว่างงาน	11	9.17
8. อื่น ๆ	8	6.67
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	118	98.33
2. หน่วยงานภาคเอกชน	2	1.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 และอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 รองลงมาได้แก่ ว่างงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 และอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
ในภาพรวม

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.60	มากที่สุด	92.63
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.57	มากที่สุด	93.17
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.64	0.60	มากที่สุด	92.72
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.60	มากที่สุด	92.58
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.65	0.57	มากที่สุด	92.90
รวม	4.64	0.59	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน
พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$)
คิดเป็นร้อยละ 93.17 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)
คิดเป็นร้อยละ 92.90 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)
คิดเป็นร้อยละ 92.72

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและ
ผู้ป่วยเอดส์ ในแต่ละด้าน

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.64	0.62	มากที่สุด	92.83
2. สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ	4.63	0.59	มากที่สุด	92.50
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.63	0.59	มากที่สุด	92.67
4. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	4.62	0.62	มากที่สุด	92.33
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.64	0.59	มากที่สุด	92.83
รวม	4.63	0.60	มากที่สุด	92.63

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.66	0.59	มากที่สุด	93.17
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.66	0.57	มากที่สุด	93.17
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.67	0.57	มากที่สุด	93.33
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.65	0.56	มากที่สุด	93.00
รวม	4.66	0.57	มากที่สุด	93.17
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.63	0.59	มากที่สุด	92.67
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.63	0.59	มากที่สุด	92.67
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.59	มากที่สุด	92.83
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.63	0.59	มากที่สุด	92.50
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.65	0.62	มากที่สุด	93.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.63	0.59	มากที่สุด	92.67
รวม	4.64	0.60	มากที่สุด	92.72
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61	0.63	มากที่สุด	92.17
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ Internet ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.63	0.59	มากที่สุด	92.67
3. สถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.63	0.59	มากที่สุด	92.50
4. ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.59	มากที่สุด	93.00
รวม	4.63	0.60	มากที่สุด	92.58

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.64	0.59	มากที่สุด	92.67
2. การดำเนินการถูกต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	4.64	0.59	มากที่สุด	92.67
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.63	0.59	มากที่สุด	92.50
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.63	0.59	มากที่สุด	92.50
5. ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน	4.70	0.50	มากที่สุด	94.00
รวม	4.65	0.57	มากที่สุด	92.90

จากตารางที่ 4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.63 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.83 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67 และสวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.17 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.72 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจง หรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.83 และเจ้าหน้าที่

แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.58 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย แสดงข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ Internet ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67 และสถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 92.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วน ตามกำหนดทุกเดือน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินการถูกต้องเป็นไปด้วยความโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.67 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง, กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	24	48.00
2. หญิง	26	52.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	3	6.00
2. 26 – 40 ปี	14	28.00
3. 41 – 55 ปี	16	32.00
4. 56 – 69 ปี	14	28.00
5. 70 ปี ขึ้นไป	3	6.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	2.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	12.00
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	6.00
4. รับจ้างทั่วไป	6	12.00
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	4.00
6. เกษตรกร/ประมง	28	56.00
7. ว่างาน	4	8.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	49	98.00
2. หน่วยงานภาคเอกชน	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี, อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุต่ำกว่า 26 ปี, อายุ 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ ว่างาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในภาพรวม

งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.58	มากที่สุด	90.30
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด	91.70
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด	93.40
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.52	มากที่สุด	92.30
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.59	0.50	มากที่สุด	91.76
รวม	4.60	0.54	มากที่สุด	91.89

จากตารางที่ 6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.89 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน
พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$)
คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)
คิดเป็นร้อยละ 91.76

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ในแต่ละด้าน

งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน	4.56	0.54	มากที่สุด	91.20
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.50	0.61	มาก	90.00
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.52	0.54	มากที่สุด	90.40
4. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.48	0.65	มาก	89.60
รวม	4.52	0.58	มากที่สุด	90.30

ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.66	0.52	มากที่สุด	93.20
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.44	0.67	มาก	88.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00
รวม	4.59	0.58	มากที่สุด	91.70
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.51	มากที่สุด	93.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดี	4.60	0.61	มากที่สุด	92.00
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	4.62	0.57	มากที่สุด	92.40
6. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	4.64	0.53	มากที่สุด	92.80
รวม	4.67	0.52	มากที่สุด	93.40
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60
3. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.60	0.53	มากที่สุด	92.00
4. มีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการ	4.58	0.57	มากที่สุด	91.60
รวม	4.62	0.52	มากที่สุด	92.30
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.58	0.54	มากที่สุด	91.60
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
5. เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
รวม	4.59	0.50	มากที่สุด	91.76

จากตารางที่ 7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.30 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน มีความเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสร้างประสบการณ์, สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีการให้บริการอาหารกลางวัน อาหารว่าง เครื่องนอน อาหารเสริม วัสดุการศึกษา เพียงพอต่อความต้องการของเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม, เด็กมีพัฒนาการในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส, มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	56	53.33
2. หญิง	49	46.67
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	4.76
2. 26 ปี – 40 ปี	43	40.95
3. 41 ปี – 55 ปี	30	28.57
4. 56 – 69 ปี	23	21.90
5. 70 ปีขึ้นไป	4	3.81
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	6.67
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27	25.71
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	9.52
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	5.71
5. นักเรียน/นักศึกษา	3	2.86
6. รับจ้างทั่วไป	18	17.14
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	3.81
8. เกษตรกร/ประมง	25	23.81
9. ว่างาน	5	4.76
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	105	100.00
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.95 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90

ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 รองลงมาได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ .9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ในภาพรวม

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.55
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด	93.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด	91.27
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.50	มากที่สุด	92.29
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00
รวม	4.58	0.50	มากที่สุด	91.62

จากตารางที่ 9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน
พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)
คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.29 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.27

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ใน
แต่ละด้าน

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	0.50	มากที่สุด	91.05
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.50	0.50	มาก	90.10
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.50	0.50	มาก	90.10
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.53	0.50	มากที่สุด	90.67
5. การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.54	0.50	มากที่สุด	90.86
รวม	4.53	0.50	มากที่สุด	90.55

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.75	0.43	มากที่สุด	95.05
2. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.69	0.47	มากที่สุด	93.71
3. มีเอกสาร แผ่นพับ ใบปลิวแจกเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.57	0.52	มากที่สุด	91.43
4. มีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์ม	4.59	0.51	มากที่สุด	91.81
รวม	4.65	0.49	มากที่สุด	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.50	0.50	มาก	90.10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.54	0.50	มากที่สุด	90.86
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด	90.48
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และ รวดเร็ว	4.56	0.50	มากที่สุด	91.24
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.60	0.51	มากที่สุด	92.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.65	0.50	มากที่สุด	92.95
รวม	4.56	0.50	มากที่สุด	91.27
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด	92.57
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.76
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการใช้บริการ	4.56	0.52	มากที่สุด	91.24
4. ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.63	0.50	มากที่สุด	92.57
รวม	4.61	0.50	มากที่สุด	92.29

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.62	0.49	มากที่สุด	92.38
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.54	0.50	มากที่สุด	90.86
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.51	0.50	มากที่สุด	90.29
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.52	0.50	มากที่สุด	90.48
รวม	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.55 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.05 รองลงมาได้แก่ การแจ้งรายละเอียดหลักฐานประกอบการขอรับบริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.86 และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.67

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.05 รองลงมาได้แก่ จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.71 และมีตัวอย่างแนะนำวิธีการกรอกข้อมูลใบแบบฟอร์มอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.81

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.27 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 92.95 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.24

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.29 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.76 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ป้ายแสดง ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.57 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.24

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.38 รองลงมาได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.86 และกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.48

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านกิจการประปา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	52	45.22
2. หญิง	63	54.78
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	14	12.17
2. 26 – 40 ปี	13	11.30
3. 41 – 55 ปี	25	21.74
4. 56 – 69 ปี	48	41.74
5. 70 ปี ขึ้นไป	15	13.04
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	2.61
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	2.61
3. ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	3	2.61
4. นักเรียน/นักศึกษา	8	6.96
5. รับจ้างทั่วไป	24	20.87
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	19.13
7. เกษตรกร/ประมง	39	33.91
8. ว่างงาน	8	6.96
9. อื่น ๆ	5	4.35

ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	110	95.65
2. หน่วยงานภาครัฐ	3	2.61
3. หน่วยงานภาคเอกชน	2	1.74
รวม	115	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.74 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และอายุ 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา

ตารางที่ 12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา ในภาพรวม

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.49	มากที่สุด	92.74
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.52	มากที่สุด	92.38
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด	92.67
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	มากที่สุด	92.70
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.63	0.54	มากที่สุด	92.57
รวม	4.63	0.51	มากที่สุด	92.61

จากตารางที่ 12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านกิจการประปา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.74 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)

คิดเป็นร้อยละ 92.70 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$)
คิดเป็นร้อยละ 92.67

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา

ตารางที่ 13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา ในแต่ละด้าน

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.63	0.50	มากที่สุด	92.70
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.63	0.49	มากที่สุด	92.52
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.66	0.48	มากที่สุด	93.22
4. มีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.63	0.50	มากที่สุด	92.52
รวม	4.64	0.49	มากที่สุด	92.74
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.57	มากที่สุด	92.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.64	0.50	มากที่สุด	92.87
3. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที	4.63	0.48	มากที่สุด	92.70
4. มีการช่วยเหลือในการดำเนินงานทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.61	0.57	มากที่สุด	92.17
5. มีช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องน้ำประปา	4.61	0.57	มากที่สุด	92.17
รวม	4.63	0.52	มากที่สุด	92.38
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์	4.63	0.48	มากที่สุด	92.70
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา	4.65	0.50	มากที่สุด	93.04
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.87
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.63	0.50	มากที่สุด	92.70
6. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด	92.70
รวม	4.63	0.49	มากที่สุด	92.67

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.63	0.50	มากที่สุด	92.70
2. ระบบการสื่อสารในการให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคมีประสิทธิภาพ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.87
3. การบริการแจกน้ำเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.66	0.48	มากที่สุด	93.22
4. มีสถานที่พักอาศัยชั่วคราวเพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.61	0.56	มากที่สุด	92.17
5. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.63	0.55	มากที่สุด	92.52
รวม	4.63	0.51	มากที่สุด	92.70
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค เพียงพอครอบคลุมและทั่วถึง	4.62	0.57	มากที่สุด	92.35
2. มีการปรับปรุงการบริการเรื่องน้ำอุปโภคบริโภคที่ได้มาตรฐาน	4.64	0.52	มากที่สุด	92.87
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.63	0.52	มากที่สุด	92.52
4. การให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคเป็นประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.63	0.54	มากที่สุด	92.52
รวม	4.63	0.54	มากที่สุด	92.57

จากตารางที่ 13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.74 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.22 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70 และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา, มีการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.52

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.87 รองลงมาได้แก่ มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทันท่วงที อยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70 และมีการช่วยเหลือในการดำเนินงานทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ, มีช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องน้ำประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.17

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการดำเนินงานตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.04 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.87 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การบริการแจกน้ำเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.22 รองลงมาได้แก่ ระบบการสื่อสารในการให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.87 และอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.57 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการปรับปรุงการบริการเรื่องน้ำอุปโภคบริโภคที่ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.87 รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง, การให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคเป็นประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.52 และการให้บริการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค เพียงพอ ครบคลุมและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.35

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	28	28.00
2. หญิง	72	72.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	7	7.00
2. 26 – 40 ปี	48	48.00
3. 41 – 55 ปี	23	23.00
4. 56 – 69 ปี	12	12.00
5. 70 ปี ขึ้นไป	10	10.00
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.00
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	1.00
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	6.00
5. นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
6. รับจ้างทั่วไป	48	48.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	7.00
8. เกษตรกร/ประมง	9	9.00
9. ว่างงาน	8	8.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	85	85.00
2. หน่วยงานภาครัฐ	9	9.00
3. หน่วยงานภาคเอกชน	6	6.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอายุระหว่าง 59 – 69 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาได้แก่ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และว่างงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และหน่วยงานภาคเอกชนจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน

ตารางที่ 15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนนในภาพรวม

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด	91.52
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.50
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด	91.70
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.49	มากที่สุด	91.76
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.62	0.49	มากที่สุด	92.35
รวม	4.58	0.49	มากที่สุด	91.57

จากตารางที่ 15 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.57 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.70

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน

ตารางที่ 16 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนนในแต่ละด้าน

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	0.50	มากที่สุด	91.00
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.57	0.50	มากที่สุด	91.40
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40
รวม	4.58	0.49	มากที่สุด	91.52
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
3. จัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.41	0.49	มาก	88.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานไฟฟ้าถนนในตำบลหลุมข้าว	4.52	0.50	มากที่สุด	90.40
รวม	4.53	0.50	มากที่สุด	90.50
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด	91.70

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
2. อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม ปลอดภัย	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80
3. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อการสัญจร	4.59	0.49	มากที่สุด	91.80
4. ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
5. การดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ	4.57	0.50	มากที่สุด	91.40
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด	91.76
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40
2. การดำเนินงานมีประโยชน์ และเหมาะสม	4.63	0.49	มากที่สุด	92.60
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานไฟฟ้าในตำบลหลุมข้าว	4.61	0.49	มากที่สุด	92.20
รวม	4.62	0.49	มากที่สุด	92.35

จากตารางที่ 16 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.52 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.50 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานไฟฟ้าถนนในตำบลหลุมข้าว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ

กระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม ปลอดภัย, การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อการสัญจร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และจุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานมีประโยชน์ และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง, ประชาชนมีความพึงพอใจงานไฟฟ้าในตำบลหลุมข้าว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานบริการอาชีพ ยานพาหนะและสิ่งปลูกสร้าง งานบริการด้านกิจการประปา และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน

2. วิธีดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการเก็บรวบรวมจำนวนทั้งสิ้น 490 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ใช้บริการตามกิจกรรมและภารกิจ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผลการประเมิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.10 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านกิจการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.61 และงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.89

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน

ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.17 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 92.90 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.72

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ หน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 91.89 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 และ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76

3.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการอาชีพาย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.95 ส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการอาชีพาย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.62 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.29 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.27

3.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านกิจการประปา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78 มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.74 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.74 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านกิจการประปา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.74 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.70 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67

3.6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน

คิดเป็นร้อยละ 48.00 ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.57 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.70

4. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและทั่วถึง จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่ายขึ้น และขณะเดียวกัน ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม อาจทำได้โดย

4.1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับแรกเมื่อมารับบริการ ก็คือ การได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรอำนวยความสะดวก และพัฒนาวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วที่สุด อาจปฏิบัติ ดังนี้ วิเคราะห์ลักษณะงาน จำนวน ระยะเวลาเพื่อจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร บุคลากร ตามลักษณะของประชาชนผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจัดโยกย้ายพนักงานเข้าไปช่วยเสริมในกิจกรรมงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก (Cross function) เพื่อให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและทดแทนกันได้ รวมทั้งการวางผังการไหลเวียนของงาน (Work flow) ให้ง่ายและรวดเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

4.1.2 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดขาดตกบกพร่อง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การปฏิบัติงานควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน จัดทำคู่มือประกอบการทำงาน ว่าแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารประกอบอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอ และรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

4.1.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึง อาจปฏิบัติ ดังนี้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในทำการชุมชนหมู่บ้านหรือในย่านชุมชนตามความเหมาะสม โดยกำหนดวันเวลาสถานที่ให้ชัดเจนและสม่ำเสมอ หรือการให้บริการแบบเคาเตอร์บ้านในบางกิจกรรมงานการบริการแก่ประชาชนบางกลุ่ม

4.1.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ บุคคลทั่วไปหรือประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรณีต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น อาจปฏิบัติ ดังนี้ ติดประกาศหรือสติ๊กเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามจัดทำป้ายแสดงสถานที่ ประเภทงาน ขั้นตอนของงาน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเรื่องและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและคำแนะนำต้องชัดเจน หลีกเลี่ยงคำย่อที่ประชาชนผู้รับบริการทั่วไปอาจไม่เข้าใจ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แลบบันทึบเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง เช่น คำร้องขออนุญาตต่าง ๆ โดยมีตัวอย่างแบบคำร้องที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเป็นตัวอย่าง พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และบริการเขียนคำร้องจัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ มีประกาศเสียงตามสาย

4.1.5 การให้บริการตลอดเวลา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.30-16.30 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง โดยอาจจัดเวลาพักสลับกัน เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านกิจการประปา และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าถนน มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย อาจปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ซึ่งประชาชนผู้รับบริการสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้รับโทรศัพท์ จะต้องได้รับการอบรมมาเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ สายด่วนดังกล่าวควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการโดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และไม่คิดค่าบริการไม่ว่าผู้รับบริการจะโทรเข้ามาโดยใช้โทรศัพท์ระบบใด จัดทำ Website องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี Website ของตนเพื่อให้ข้อมูลและมี E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตั้งกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้สะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือส่งทางตู้ไปรษณีย์โดยไม่ต้องติดแสตมป์ เป็นต้น

4.2.2 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะติดตามผลเป็น ระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการ

ติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า งานการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนที่ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น การสร้างและพัฒนาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้โดยการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชี้ห้อง และควรอำนวยความสะดวก โดยการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับการบริการประชาชน จัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่มไว้บริการขณะรอคอย และจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด และจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ