



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย

สาขาวิชาสังคมศึกษา
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

บทสรุปของผู้บริหาร

โครงการ รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินมูล ตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ปีงบประมาณ 2567
ดำเนินการโดย อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล จึงได้มอบหมายให้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) 4) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ซึ่งครอบคลุมกรอบความพึงพอใจดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ระเบียบวิธีในการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยขอทะเบียนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์จากองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้นำชุมชน ประกอบกับการลงพื้นที่ของนักศึกษา และได้รับความช่วยเหลือจากผู้นำชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสำรวจที่ผู้ประเมินได้พัฒนาจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมความพึงพอใจดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำเครื่องมือตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) และความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญพบว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ทุกข้อ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ประเมินใช้ค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

1. สรุปผลการประเมินแต่ละงาน โดยเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 ตามลำดับ

ลำดับที่ 2 งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.62 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.39 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 ยกเว้นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.89

2. สรุปผลการประเมินภาพรวม

การสรุปผลประเมินพบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ทุกเรื่อง เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 และงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้ จากข้อมูลคุณภาพพบว่าในแต่ละงานมี **ข้อดีส่วนใหญ่**คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปาชัดเจนเข้าใจง่าย , เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นอย่างดี , เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบได้ชัดเจน , เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการ ได้ดี , เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น , เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กดี , เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ราบรื่น , ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีทักษะในการสอนเด็กปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค ได้ดี ส่วนข้อดีเรื่องอื่น ได้แก่ งานขออนุญาตใช้น้ำประปา พบว่า ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่ยุ่งยาก , ใช้เวลาการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่นานเกินไป , อบต. มีอุปกรณ์สำนักงานครบ ทันสมัย งานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก , มีช่องทางในการชำระภาษีหลายทาง งานกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ อุปกรณ์ในการทำขนมมีครบ , สถานที่จัดกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ มีความเหมาะสม **ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย** คือ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผลงานแต่ละงานทำได้ดีมาก องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ควรรักษาคุณภาพด้านนี้ไว้ ส่วนข้อดีอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบล ควรคงไว้เช่นเดิม เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพดีขึ้น **ข้อเสนอแนะของประชาชน** เพื่อการปรับปรุง คือ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแต่ละเรื่องโดยเฉพาะ ภาษีที่ดินว่างเปล่า แก่ประชาชน , ควรลดราคาภาษีทุกประเภท เพราะเศรษฐกิจไม่ดี , ควรยกเลิกการเสียค่าปรับ, ควรจัดกิจกรรมอบรมอาชีพอย่างต่อเนื่อง , ควรหาแหล่งตลาดให้ด้วย , ควรหาเงินทุนให้ด้วย เพราะเครื่องมือมีราคาแพง , ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบเพื่อความร่วมมือเมื่อเด็กอยู่บ้าน , ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการปฏิบัติตัวในการดูแลเด็กเล็กอย่างถูกวิธี เพื่อเด็กเล็กจะไม่นำเชื้อโรคมาติดเพื่อนเมื่อป่วย เช่น วิธีไอต้องปิดปาก

(อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำ

รายงานการประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในภาระงานดังต่อไปนี้ 1) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) 4) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจใน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเลือกงานบริการทั้ง 4 ด้าน เนื่องจากการให้บริการสาธารณะดังกล่าว เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีปริมาณความต้องการใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเป็นโครงสร้างพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล จึงนำการบริการสาธารณะในด้านดังกล่าว มาเป็นหัวข้อในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจและปัญหาที่ได้รับ ไปพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลต่อไป ทั้งนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ได้ร่วมมือกับ สาขาวิชาสังคมศาสตร์ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความยุติธรรม โปร่งใส เพื่อให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปพัฒนาการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(อาจารย์ ดร. ศศิพัชร จำปา)

หัวหน้าโครงการ

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ประจำปีงบประมาณ 2567 ในแต่ละภาระงาน และนำมาคำนวณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

6. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

สัญลักษณ์ทางสถิติ

สัญลักษณ์ทางสถิติ ของค่าสถิติ (Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยดังนี้

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
n	=	จำนวนตัวอย่าง
f	=	การแจกแจงความถี่ (frequency)

1 งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนิน งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละ คะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

n=23

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.91	0.64	มากที่สุด	98.23	10
2. ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของการขออนุญาตใช้น้ำประปา	4.92	0.68	มากที่สุด	98.45	10
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.83	0.71	มากที่สุด	96.69	10
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินไปสมควร	4.84	0.74	มากที่สุด	96.87	10
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.89	0.75	มากที่สุด	97.84	10
ภาพรวม	4.88	0.76	มากที่สุด	97.62	10

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา (ต่อ)

n=23

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ป้ายประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook	4.76	0.72	มากที่สุด	95.24	10
2. มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาเอง	4.80	0.71	มากที่สุด	96.07	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น เดินทางมาสะดวก โทรศัพท์ติดง่าย	4.78	0.64	มากที่สุด	95.52	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ กล้องรับความคิดเห็น ผู้นำชุมชน	4.76	0.74	มากที่สุด	95.17	10
5. มีการให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.75	0.66	มากที่สุด	95.03	10
ภาพรวม	4.77	0.73	มากที่สุด	95.41	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.86	0.76	มากที่สุด	97.25	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี	4.92	0.72	มากที่สุด	98.42	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.92	0.71	มากที่สุด	98.39	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที	4.89	0.53	มากที่สุด	97.84	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการการขออนุญาตใช้น้ำประปา	4.92	0.73	มากที่สุด	98.31	10
ภาพรวม	4.90	0.78	มากที่สุด	98.04	10

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา (ต่อ)

n=23

ความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูก สุขลักษณะ และเหมาะสม สุขาสะอาด	4.84	0.76	มากที่สุด	96.75	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.81	0.72	มากที่สุด	96.27	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่าย เอกสาร	4.81	0.71	มากที่สุด	96.26	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.81	0.70	มากที่สุด	96.14	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการ ขออนุญาตใช้น้ำประปา ให้ประชาชนทราบ ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล	4.77	0.79	มากที่สุด	95.32	10
ภาพรวม	4.81	0.72	มากที่สุด	96.15	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.84	0.77	มากที่สุด	96.81	10

จากตารางที่ 4.1 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทาง

การให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความชัดเจนในการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.45 ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.23 ขั้นตอนการให้บริการ มีความโปร่งใส และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.84 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.87 แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.69 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาเอง ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.07 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ เช่น เดินทางมาสะดวก โทรศัพท์ติดง่าย ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน ป้ายประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ กล่องรับความคิดเห็น ผู้นำชุมชน ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็น ร้อยละ 95.17 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.03 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.42 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.39 มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการการขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.31 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.84 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.25 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ติดต่อให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม สุขาสะอาด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.75 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็น ร้อยละ 96.27 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น

คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.14 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.14 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานการขออนุญาตใช้น้ำประปา ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปาชัดเจนเข้าใจง่าย	2
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี	2
- ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่ยุ่งยาก	3
- ใช้เวลาการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่นานเกินไป	2
- อบต. มีอุปกรณ์สำนักงานครบ ทันสมัย	3

2. งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

n=134

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	0.68	มากที่สุด	95.41	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุ และวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	4.78	0.61	มากที่สุด	95.65	10
3. เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.76	0.63	มากที่สุด	95.14	10
4. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร	4.77	0.65	มากที่สุด	95.37	10
5. การให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.77	0.66	มากที่สุด	95.39	10
ภาพรวม	4.77	0.81	มากที่สุด	95.39	10

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

n=134

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook	4.76	0.58	มากที่สุด	95.22	10
2. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาเอง บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ โอนผ่านธนาคาร สแกนจ่ายผ่าน QR Code	4.76	0.62	มากที่สุด	95.15	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการ ให้บริการ เช่น โทรศัพท์ติดง่าย ถนนสะดวก	4.74	0.51	มากที่สุด	94.89	9
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ กล่องรับความคิดเห็น ผู้นำชุมชน เว็บไซต์ Facebook	4.74	0.64	มากที่สุด	94.73	9
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.72	0.61	มากที่สุด	94.47	9
ภาพรวม	4.74	0.64	มากที่สุด	94.89	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.77	0.69	มากที่สุด	95.31	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มี รอยยิ้ม อ่อนโยน	4.81	0.64	มากที่สุด	96.29	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.79	0.63	มากที่สุด	95.74	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่	4.77	0.53	มากที่สุด	95.45	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการชำระภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.78	0.63	มากที่สุด	95.62	10
ภาพรวม	4.78	0.78	มากที่สุด	95.68	10

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

n=134

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม สุขาสะอาด	4.78	0.66	มากที่สุด	95.64	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.78	0.72	มากที่สุด	95.54	10
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร	4.76	0.71	มากที่สุด	95.28	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.76	0.73	มากที่สุด	95.17	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ประชาชนทราบ ล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล	4.73	0.69	มากที่สุด	94.65	9
ภาพรวม	4.76	0.51	มากที่สุด	95.26	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.77	0.75	มากที่สุด	95.31	10

จากตารางที่ 4.3 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการหรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.65 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 การให้บริการ มีความโปร่งใส เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ไม่รอนานเกินสมควร ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.37 เอกสารและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกรอกรง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.14 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ เช่น ผ่านผู้นำ ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น เดินทางมาเอง บริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ โอนผ่านธนาคาร สแกนจ่ายผ่าน QR Code ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.15 มีความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ติดง่าย ถนนสะดวก ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.89 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ กล้องรับความคิดเห็น ผู้นำชุมชน เว็บไซต์ Facebook ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.73 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{x}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.47 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธยาศัยดี ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.29 มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.74 มีความรู้ ความสามารถ ในการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.62 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.45 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่ให้บริการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสม สุขาสะอาด ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โตะ แก้ว น้ำดื่ม

ห้องน้ำ ฯลฯ ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.54 อุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.17 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว รถกระจายเสียง จดหมาย สื่อบุคคล ($\bar{x}=4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงผลข้อเสนอแนะต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นอย่างดี	3
- ขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก	3
- มีช่องทางในการชำระภาษี หลายทาง	5
- ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแต่ละเรื่องโดยเฉพาะ ภาษีที่ดินว่างเปล่า แก่ประชาชน	4
- ควรลดราคาภาษีทุกประเภท เพราะเศรษฐกิจไม่ดี	3
- ควรยกเลิกการเสียค่าปรับ	2

3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปรผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

n=19

ความพึงพอใจต่องาน เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)	$\bar{X}$	S.D	แปรผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการฯ ไม่ยุ่งยาก	4.85	0.76	มากที่สุด	96.94	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ในกรณีที่เกิดข้อขัดข้องของโครงการ	4.85	0.66	มากที่สุด	96.95	10
3. ระยะเวลาดำเนินโครงการฯ มีความเหมาะสม	4.81	0.71	มากที่สุด	96.28	10
4. กิจกรรมมีความเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย	4.82	0.78	มากที่สุด	96.37	10
5. วิทยากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการทำขนมอบ	4.83	0.74	มากที่สุด	96.54	10
ภาพรวม	4.83	0.72	มากที่สุด	96.62	10

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) (ต่อ)

n=19

ความพึงพอใจต่องาน เรื่อง การส่งเสริมพัฒนา คุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าร่วม โครงการฯ เช่น ผ่านผู้นำ จดหมายข่าว หอ กระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook	4.79	0.71	มากที่สุด	95.81	10
2. มีช่องทางการให้เข้าร่วมกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาลงชื่อเอง	4.79	0.79	มากที่สุด	95.72	10
3. มีความสะดวกการเข้าถึงสถานที่จัดโครงการ เช่น มีถนนเข้าถึงสถานที่จัดโครงการ	4.77	0.73	มากที่สุด	95.33	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจกล่องรับ ความคิดเห็น ผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น	4.77	0.68	มากที่สุด	95.34	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.72	0.72	มากที่สุด	94.42	9
ภาพรวม	4.77	0.75	มากที่สุด	95.32	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.84	0.78	มากที่สุด	96.81	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อัธยาศัยดี	4.86	0.65	มากที่สุด	97.21	10
3. มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดี	4.83	0.64	มากที่สุด	96.65	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.84	0.75	มากที่สุด	96.71	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในการจัดโครงการฯ	4.86	0.74	มากที่สุด	97.18	10
ภาพรวม	4.85	0.65	มากที่สุด	96.91	10

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) (ต่อ)

n=19

ความพึงพอใจต่องานเรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด	คะแนนคุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่จัดโครงการฯ มีความเหมาะสม สุขา สะอาด	4.80	0.69	มากที่สุด	95.94	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ อาหารว่าง อาหารกลางวัน ฯลฯ	4.79	0.72	มากที่สุด	95.83	10
3. อุปกรณ์ในการจัดโครงการฯ เช่น เอกสาร อบรม อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำขนมอบ	4.79	0.71	มากที่สุด	95.81	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดโครงการฯ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.78	0.71	มากที่สุด	95.55	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล	4.79	0.68	มากที่สุด	95.74	10
ภาพรวม	4.79	0.61	มากที่สุด	95.77	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.81	0.71	มากที่สุด	96.16	10

จากตารางที่ 4.5 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) คิด

เป็นร้อยละ 96.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย หรือ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ในกรณีที่เกิดข้อขัดข้องของโครงการฯ ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 ขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการฯ ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.94 วิทยากรมีความรู้ และเชี่ยวชาญในการทำขอมอบ ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 กิจกรรมมีความเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.37 ระยะเวลาดำเนินโครงการฯมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าร่วมโครงการฯ เช่น ผ่านผู้นำ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.81 มีช่องทางการให้เข้าร่วมกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เดินทางมาลงชื่อเอง ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจกล่องรับความคิดเห็น ผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 มีความสะดวกการเข้าถึงสถานที่จัดโครงการ เช่น มีถนนเข้าถึงสถานที่จัดโครงการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.42 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.21 มีความรู้ความสามารถ ในการจัดโครงการฯ ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.71 มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดี ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.65 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ สถานที่จัดโครงการฯ มีความเหมาะสม สุขาสะอาด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.94 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ อาหารว่าง อาหารกลางวัน ฯลฯ ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.83 อุปกรณ์ในการจัดโครงการฯ เช่น

เอกสารอบรม อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำขนมอบ ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.81 มีสื่อให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ เอกสาร สื่อบุคคล ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.74 มีป้ายข้อความบอกจุดโครงการฯ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงผลข้อเสนอแนะต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบได้ชัดเจน	3
- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการ ได้ดี	2
- เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น	3
- อุปกรณ์ในการทำขนมมีครบ	2
- ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	2
- ควรหาแหล่งตลาดให้ด้วย	5
- ควรหาเงินทุนให้ด้วย เพราะเครื่องมือมีราคาแพง	4
- สถานที่จัดกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ มีความเหมาะสม	2

4 งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละ และคะแนนคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แผลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

n=38

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค	$\bar{X}$	S.D	แผลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการดำเนินโครงการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค และมีความคล่องตัว	4.85	0.72	มากที่สุด	96.98	10
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการดำเนินการโครงการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค หรือมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินโครงการฯ	4.86	0.75	มากที่สุด	97.18	10
3. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดี เช่น ประสานงานกับ รพ.สต. โรงเรียนต่าง ๆ	4.82	0.68	มากที่สุด	96.45	10
4. ช่วงเวลาในการดำเนินการ มีความเหมาะสม	4.84	0.71	มากที่สุด	96.73	10
5. ขั้นตอนการดำเนินโครงการฯ มีความโปร่งใส เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.84	0.62	มากที่สุด	96.84	10
ภาพรวม	4.84	0.81	มากที่สุด	96.84	10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค (ต่อ)

n=38

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook	4.81	0.68	มากที่สุด	96.29	10
2. มีช่องทางการให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการฯ เช่น ให้ความรู้กับผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน	4.81	0.69	มากที่สุด	96.21	10
3. มีความสะดวกในการเข้าถึงอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น เดินทางมาง่าย	4.81	0.67	มากที่สุด	96.28	10
4. มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล้องรับความคิดเห็น ผู้นำ	4.81	0.65	มากที่สุด	96.18	10
5. มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น	4.78	0.71	มากที่สุด	95.64	10
ภาพรวม	4.81	0.64	มากที่สุด	96.12	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีการแต่งกายเหมาะสม	4.80	0.68	มากที่สุด	95.91	10
2. มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิษาค์ดี	4.88	0.72	มากที่สุด	97.67	10
3. มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง	4.88	0.74	มากที่สุด	97.61	10
4. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันทีทันที่	4.81	0.63	มากที่สุด	96.22	10
5. มีความรู้ ความสามารถ ในเรื่องกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค	4.84	0.67	มากที่สุด	96.89	10
ภาพรวม	4.84	0.78	มากที่สุด	96.86	10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล ค่าร้อยละและคะแนนคุณภาพ ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค (ต่อ)

n=38

ความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมาก และมากที่สุด	คะแนน คุณภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สะอาด ถูก สุขลักษณะ และ อ่างล้างมือเด็กเล็ก มีความ เหมาะสม	4.87	0.79	มากที่สุด	97.34	10
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ จำเป็นต่อการดำเนินโครงการฯ เช่น เอกสาร ความรู้ อุปกรณ์สาธิตต่างๆ	4.85	0.78	มากที่สุด	96.91	10
3. อุปกรณ์ในโครงการฯ มีคุณภาพ และ ทันสมัย เช่น อุปกรณ์สาธิตต่างๆ	4.84	0.75	มากที่สุด	96.82	10
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.84	0.69	มากที่สุด	96.73	10
5. มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เช่น เอกสารความรู้ คู่มือ จดหมายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	4.82	0.63	มากที่สุด	96.44	10
ภาพรวม	4.84	0.76	มากที่สุด	96.85	10
โดยภาพรวมทุกด้าน	4.83	0.75	มากที่สุด	96.67	10

จากตารางที่ 4.7 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบผลสำรวจดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการดำเนินโครงการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค หรือมีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไข ข้อขัดข้องของการดำเนินโครงการฯ ($\bar{x}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.18 ขั้นตอนการดำเนินโครงการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค และมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.98 ขั้นตอนการดำเนินโครงการฯ มีความโปร่งใส เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 ช่วงเวลาในการดำเนินการ มีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.73 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดี เช่น ประสานงานกับ รพ.สต. โรงเรียนต่าง ๆ ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.45 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านผู้นำชุมชน บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เว็บไซต์ Facebook ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.29 มีความสะดวกในการเข้าถึงอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เช่น เดินทางมาง่าย ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.28 มีช่องทางการให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการฯ เช่น ให้ความรู้กับผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.21 มีช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล้องรับความคิดเห็น ผู้นำ ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.18 มีการติดต่อให้ข้อมูลทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.64 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มีความสุภาพ กิริยามารยาทดี เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.67 มีความพร้อมในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.61 มีความรู้ ความสามารถ ในเรื่องกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.89 สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ทันที ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.22 มีการแต่งกายเหมาะสม ($\bar{x}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.91 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สะอาด ถูกสุขลักษณะ และอ่างล้างมือเด็กเล็กมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.34 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการดำเนินโครงการฯ เช่น เอกสารความรู้ อุปกรณ์สัณฐานิตต่างๆ ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 อุปกรณ์ใน

โครงการฯ มีคุณภาพ และทันสมัย เช่น อุปกรณ์สาธิตต่างๆ ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.82 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.73 มีสื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เช่น เอกสารความรู้ คู่มือ จดหมายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{x}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.44ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงผลข้อเสนอแนะในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	f
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กดี	5
- เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ราบรื่น	3
- ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีทักษะในการสอนเด็กปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค ได้ดี	4
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบเพื่อความร่วมมือเมื่อเด็กอยู่บ้าน	2
- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการปฏิบัติตัวในการดูแลเด็กเล็กอย่างถูกวิธี เพื่อเด็กเล็กจะไม่นำเชื้อโรคมาติดเพื่อนเมื่อป่วย เช่น วิธีไอต้องปิดปาก	1

5. สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อการดำเนินการในแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอเมืองบางเลน จังหวัดนครปฐม ดังนี้

5.1 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

n= 23

งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา	ความพึงพอใจ		แปลผลความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.76	มากที่สุด	97.62	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.73	มากที่สุด	95.41	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.78	มากที่สุด	98.04	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.72	มากที่สุด	96.15	10	3
โดยภาพรวม	4.84	0.77	มากที่สุด	96.81	10	1

จากตารางที่ 4.9 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.04 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.2 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดิน
 และสิ่งปลูกสร้าง

n= 134

งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	ความพึงพอใจ		แปลผลความ พึงพอใจ	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.81	มากที่สุด	95.39	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.64	มากที่สุด	94.89	9	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.78	มากที่สุด	95.68	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.51	มากที่สุด	95.26	10	3
โดยภาพรวม	4.77	0.75	มากที่สุด	95.31	10	4

จากตารางที่ 4.10 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับ
 ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.77) คิด
 เป็นร้อยละ 95.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.78)
 คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ
 ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่ง
 อำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ
 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ
 อยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) องค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

n= 19

งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม เรื่อง การ ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอด อาชีพการทำขนมอบ)	ความพึงพอใจ			ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความ พึงพอใจ			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.72	มากที่สุด	96.62	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.75	มากที่สุด	95.32	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.65	มากที่สุด	96.91	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.61	มากที่สุด	95.77	10	3
โดยภาพรวม	4.81	0.71	มากที่สุด	96.16	10	3

จากตารางที่ 4.11 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.4 ผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลประเมินความพึงพอใจต่องานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

n= 38

งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค	ความพึงพอใจ			ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ คุณภาพ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความ พึงพอใจ			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.81	มากที่สุด	96.84	10	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.64	มากที่สุด	96.12	10	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.78	มากที่สุด	96.86	10	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.76	มากที่สุด	96.85	10	3
โดยภาพรวม	4.83	0.75	มากที่สุด	96.67	10	2

จากตารางที่ 4.12 พบว่าตัวอย่างที่รับบริการในงานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

สรุปผลวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานที่สำรวจขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงผลประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานบริการที่ประเมิน

งานบริการที่ประเมิน	ความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคุณภาพ
1 งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา (n= 23)	4.84	0.77	มากที่สุด	96.81	10
2 งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (n= 134)	4.77	0.75	มากที่สุด	95.31	10
3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) (n= 19)	4.81	0.71	มากที่สุด	96.16	10
4 งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค (n= 38)	4.83	0.75	มากที่สุด	96.67	10
ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.81	0.68	มากที่สุด	96.24	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานเรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสาน

ผ่นต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้

งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปาชัดเจนเข้าใจง่าย
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี
- ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่ยุ่งยาก
- ใช้เวลาการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่นานเกินไป
- อบต. มีอุปกรณ์สำนักงานครบ ทันสมัย

งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นอย่างดี
- ขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก
- มีช่องทางในการชำระภาษี หลายทาง
- ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแต่ละเรื่องโดยเฉพาะ ภาษีที่ดินว่างเปล่า แก่ประชาชน
- ควรลดราคาภาษีทุกประเภท เพราะเศรษฐกิจไม่ดี
- ควรยกเลิกการเสียค่าปรับ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานผืนต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมสานผืนต่อยอดอาชีพการทำขนมอบได้ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการ ได้ดี
- เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น
- อุปกรณ์ในการทำขนมมีครบ
- ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

- ควรหาแหล่งตลาดให้ด้วย
- ควรหาเงินทุนให้ด้วย เพราะเครื่องมือมีราคาแพง
- สถานที่จัดกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ มีความเหมาะสม

งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

- เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กดี
- เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ราบรื่น
- ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีทักษะในการสอนเด็กปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค ได้ดี
- ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบเพื่อความร่วมมือเมื่อเด็กอยู่บ้าน
- ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการปฏิบัติตัวในการดูแลเด็กเล็กอย่างถูกวิธี เพื่อเด็กเล็กจะไม่นำเชื้อโรคมาติดเพื่อนเมื่อป่วย เช่น วิธีไอต้องปิดปาก

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูลใน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบล หินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) 4) งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กปลอดโรค โดยครอบคลุมความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล การประเมินในครั้งนี้ใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เครื่องมือ ที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย ประกอบกับการลงพื้นที่เข้าดำเนินการเก็บข้อมูลจาก ตัวอย่างด้วยตนเอง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการประเมิน

งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.90$) คิดเป็น ร้อยละ 98.04 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.88$) คิดเป็น ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็น ร้อยละ 96.15 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.41 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 134 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.39 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.89 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 19 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.91 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.32 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค

จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 38 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.86 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.12 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10

สรุปผล พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละงานพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงลำดับดังนี้ งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา ($\bar{x}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.81 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค ($\bar{x}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ) ($\bar{x}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 และงานด้านรายได้หรือภาษี เรื่องการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{x}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.31 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินมูล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบดังนี้ **งานด้านโยธา เรื่อง การขออนุญาตใช้น้ำประปา** พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการขออนุญาตใช้น้ำประปาชัดเจนเข้าใจง่าย , เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี , ขั้นตอนในการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่ยุ่งยาก , ใช้เวลาการขออนุญาตใช้น้ำประปาไม่นานเกินไป , อบต. มีอุปกรณ์สำนักงานครบ ทันสมัย **งานด้านรายได้หรือภาษี เรื่อง**

การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นอย่างดี , ขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยาก , มีช่องทางในการชำระภาษีหลายทาง , ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแต่ละเรื่องโดยเฉพาะ ภาษีที่ดินว่างเปล่า แก่ประชาชน , ควรลดราคาภาษีทุกประเภท เพราะเศรษฐกิจไม่ดี , ควรลดราคาภาษีทุกประเภท เพราะเศรษฐกิจไม่ดี, ควรยกเลิกการเสียค่าปรับ **งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่อง การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลหินมูล (กิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ)** พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบได้ชัดเจน , เจ้าหน้าที่มีทักษะในการจัดโครงการ ได้ดี , เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น , อุปกรณ์ในการทำขนมมีครบ ควรจัดบ่อยๆ , ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง , ควรหาแหล่งตลาดให้ด้วย , ควรหาเงินทุนให้ด้วย เพราะเครื่องมือมีราคาแพง , สถานที่จัดกิจกรรมสานฝันต่อยอดอาชีพการทำขนมอบ มีความเหมาะสม **งานด้านสาธารณสุข เรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปลอดโรค** พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องทำความสะอาดศูนย์พัฒนาเด็กดี , เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ราบรื่น , ครูผู้ดูแลเด็กเล็กมีทักษะในการสอนเด็กปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรค ได้ดี , ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบเพื่อความร่วมมือเมื่อเด็กอยู่บ้าน , ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในการปฏิบัติตัวในการดูแลเด็กเล็กอย่างถูกวิธี เพื่อเด็กเล็กจะไม่นำเชื้อโรคมาติดเพื่อนเมื่อป่วย เช่น วิธีไอต้องปิดปาก