



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช
อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ประจำปีงบประมาณ 2565

ดำเนินการสำรวจและประเมิน
โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



กิตติกรรมประกาศ

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ที่ได้ให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพผลงานคณาจารย์นักวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน คณะผู้ประเมินขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ เอ็มอักษร คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรับเป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงทำให้การดำเนินงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงานและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราชทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

ขอขอบพระคุณประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราชทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
กันยายน 2565



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดย แต่ละงาน กำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 30 คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน 60 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐานจำนวน 70 คน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 100 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.60 อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.10



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1-3
ขอบเขตของการประเมิน	1-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-4
นิยามศัพท์เฉพาะ	1-4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	2-1
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	2-9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	2-15
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-21
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช	2-36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-46
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	
ประชากร	3-1
กลุ่มตัวอย่าง	3-1
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4-1
งานด้านสาธารณสุข	4-8
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4-15
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4-22
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน	4-28



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

5-1

บรรณานุกรม

ก-1

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน

ภาพแสดงการดำเนินงานให้บริการสาธารณะ

ภาพแสดงการเก็บข้อมูล

ตัวอย่างบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ



บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่การปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้บริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐที่เขาเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ

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

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนร่วม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีธรรม, 2557) ซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท



การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไปและที่สำคัญคือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ซึ่งมีปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)



ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ดำเนินงานเป็นอย่างไร จึงมอบหมายให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	30 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	120 คน
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	128 คน
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	จำนวน	346 คน

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

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ n คือขนาดกลุ่มตัวอย่าง	
N คือขนาดประชากร	
e คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง	

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2565 ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทองจะได้ทราบ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



นิยามศัพท์เฉพาะ

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



บทที่ 3

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2565 ในแต่ละงานดังนี้

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	30 คน
งานด้านสาธารณสุข	จำนวน	120 คน
งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	จำนวน	128 คน
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	จำนวน	346 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2565

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

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

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

2.1 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 30 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.2 งานด้านสาธารณสุข

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 60 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ



2.3 งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 56 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 70 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

2.4 งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 78 คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ แต่ละฉบับมี 3 ตอน โดยผู้ประเมินสังเกตเครื่องมืองานของชุมชน ภาศสกุล, นิวัฒน์ แก้วประเสริฐ, พณนิดา ทองไสย, บุญเลิศ บุณยกรณ์, ชรินทร์ สุวรรณภูเต และเกรียงไกร กิจประเสริฐ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 5 ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตอนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .60 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .968

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

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



เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

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

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะ
องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	14	49.00
	หญิง	16	51.00
รวม		30	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	5	16.66
	20-40 ปี	8	26.67
	41-60 ปี	14	46.67
	60 ปีขึ้นไป	3	10.00
รวม		30	100.00
อาชีพ			
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
	ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	3.33
	เกษตรกร/ประมง	22	73.34
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	1	3.33
	รับจ้างทั่วไป	6	20.00
	นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	30	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	30	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00
รวม	30	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		
จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	30	100.00
3 - 6 ครั้ง	0	0.00
มากกว่า 6 ครั้ง	0	0.0
รวม	30	100.00
ท่านเคยได้รับการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานช่วยชีวิตเหตุอุกเหตุน้ำท่วม หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย	4	13.33
งานพิทักษ์ทรัพย์สิน ตรวจตราความเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน	2	6.67
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การเกิดภัยธรรมชาติ ขอความช่วยเหลือขาดแคลนน้ำดื่มอุปโภคบริโภค แจกจ่ายถุงยังชีพ)	24	80.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.34 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานช่วยชีวิตเหตุอุกเหตุน้ำท่วม หน่วยกู้ชีพ กู้ภัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะ	4.85	0.25	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านการ รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เพื่อบริการ ประชาชน	4.76	0.29	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะรวดเร็วเป็นไปตาม ขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.65	0.35	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.90	0.10	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแต่ละ ขั้นตอน	4.63	0.37	มากที่สุด	5
รวม	4.76	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{x}=4.76$ S.D=028) และเมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนให้บริการงานด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะเรียงตามลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันรองลงมาคือขั้นตอนติดป้าย
ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่
สาธารณะ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 3
 ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.68	0.35	มากที่สุด	4
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.88	0.15	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.79	0.26	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.75	0.31	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.65	0.39	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$ $S.D=0.30$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.15	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.89	0.11	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	4.69	0.31	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.24	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.72	0.28	มากที่สุด	4
รวม	4.78	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.78$ $S.D=0.22$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 5
 ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.83	0.26	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.88	0.13	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.81	0.18	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.68	0.31	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.73	0.26	มากที่สุด	5
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.77	0.22	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	4.71	0.29	มากที่สุด	6
รวม	4.77	0.23	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทา
 สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 ที่สุด ($\bar{x}=4.77$ $S.D=0.23$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์
 สะดวกต่อการให้บริการรองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมงานด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.28	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.30	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.22	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.23	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$ S.D=0.27)
ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 7
ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	36.66
หญิง	38	63.34
รวม	60	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	20.00
20-40 ปี	24	40.00
41-60 ปี	16	26.66
60 ปีขึ้นไป	8	13.34
รวม	60	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ผู้ประกอบการค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว	2	3.33
เกษตรกร/ประมง	44	73.34
พนักงานบริษัทเอกชน	2	3.33
รับจ้างทั่วไป	12	20.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	60	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	60	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	60	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุข จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	50	83.33
3 – 6 ครั้ง	8	13.33
มากกว่า 6 ครั้ง	2	3.34
รวม	60	100.00
ท่านได้รับการบริการด้านสาธารณสุขใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
งานบริการสาธารณสุข	28	46.67
งานสร้างเสริมสุขภาพ	2	3.33
งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ	18	30.00
งานกิจกรรมผู้สูงอายุ	0	0.00
งานกำจัดขยะมูลฝอย	2	3.33
งานกำจัดขยะมีพิษ	10	16.67
อื่นๆ	0	0.00
รวม	60	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 63.34 อายุอยู่ในช่วง 20-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.34 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประเภท ประชาชนทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เคยติดต่อขอรับบริการด้านสาธารณสุขน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 ส่วนใหญ่ได้รับงานบริการสาธารณสุข จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข	4.91	0.28	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน สาธารณสุข เพื่อบริการประชาชน	4.89	0.35	มากที่สุด	3
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.86	0.48	มากที่สุด	4
4. ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.94	0.11	มากที่สุด	1
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้าน สาธารณสุขแต่ละขั้นตอน	4.45	0.75	มากที่สุด	5
รวม	4.81	0.39	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.81$ S.D.=0.39)และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ให้บริการงานด้านสาธารณสุขเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านสาธารณสุข



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 9
 ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.71	0.72	มากที่สุด	5
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากร ของหน่วยงาน	4.87	0.29	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.38	มากที่สุด	2
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มี ความเหมาะสม	4.78	0.41	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับ ข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.83	0.45	มากที่สุด	3
รวม	4.80	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเทวราช ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$ S.D.=0.45) และ
 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อ
 ประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ช่อง
 ทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10
 ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.35	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.88	0.21	มากที่สุด	1
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.75	0.49	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.54	มากที่สุด	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบน ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.78	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของค์การบริหารส่วน
 ตำบลเทวราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.79$ S.D=0.40) และเมื่อ
 พิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ
 และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	4.75	0.23	มากที่สุด	5
2.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.89	0.16	มากที่สุด	1
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.86	0.18	มากที่สุด	2
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.61	0.41	มากที่สุด	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุด บริการ	4.81	0.21	มากที่สุด	4
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.71	0.37	มากที่สุด	6
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.83	0.19	มากที่สุด	3
รวม	4.78	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขของการบริหาร ส่วนตำบลเทวราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.78$ S.D=0.25) และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.25	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$ S.D.=0.37) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



งานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ 13
 ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	34.29
หญิง	46	65.10
รวม	70	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 - 40 ปี	38	54.29
41 - 60 ปี	23	32.86
60 ปีขึ้นไป	9	12.85
รวม	70	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ผู้ประกอบการค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	2.86
เกษตรกร/ประมง	59	84.29
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	0	0.00
รับจ้างทั่วไป	9	12.85
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	70	100.00
สถานภาพของผู้รับบริการ		
ประชาชนทั่วไป	70	100.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ	0	0.00
หน่วยงานเอกชน	0	0.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00



ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	70	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวนกี่ครั้ง/ปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	63	90.00
3 - 6 ครั้ง/ปี	7	10.00
มากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป/ปี	0	0.00
รวม	70	100.00
เคยติดต่อขอรับบริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน		
ด้านใด		
ไฟฟ้าสาธารณะ	4	5.71
ถนนในตำบล/หมู่บ้าน	51	72.86
ระบบประปา	0	0.00
ทางระบายน้ำ	15	21.43
อื่น ๆ.....	0	0.00
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20-40 ปีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประกอบเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 84.29 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการด้านถนนในตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 72.86



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.87	0.15	มากที่สุด	2
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อบริการประชาชน	4.64	0.36	มากที่สุด	4
3. ระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้	4.61	0.39	มากที่สุด	5
4. ให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.76	0.25	มากที่สุด	3
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน	4.89	0.13	มากที่สุด	1
รวม	4.75	0.26	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธางานสาธารณูปโภคพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$ $S.D=0.26$)และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ได้รับความสะดวกจากการให้บริการงานด้านโยธางานสาธารณูปโภคพื้นฐานแต่ละขั้นตอน รองลงมาคือ ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 15
 ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.76	0.29	มากที่สุด	3
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.85	0.21	มากที่สุด	1
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.73	0.31	มากที่สุด	4
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.68	0.34	มากที่สุด	5
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.79	0.26	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$ $S.D=0.28$)และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 16
 ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.87	0.12	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.74	0.24	มากที่สุด	3
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.84	0.15	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.28	มากที่สุด	4
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.73	0.31	มากที่สุด	5
รวม	4.78	0.22	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภค
 พื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{x} = 4.78$ $S.D = 0.22$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความ
 เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น
 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ 17
 ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.67	0.38	มากที่สุด	6
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการ ให้บริการ	4.63	0.41	มากที่สุด	7
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.81	0.17	มากที่สุด	3
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.89	0.13	มากที่สุด	1
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.86	0.15	มากที่สุด	2
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับ บริการ	4.79	0.19	มากที่สุด	4
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารเผยแพร่ความรู้	4.77	0.23	มากที่สุด	5
รวม	4.77	0.24	มากที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานสาธารณูปโภค
 พื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
 ($\bar{x} = 4.77$ S.D=0.24) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ
 รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 18
 ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวม
 ของงานงานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.26	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.28	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.22	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.24	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$ S.D=0.25)
 ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ 19
ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.00
หญิง	55	55.00
รวม	100	100.00
ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยวิธีใด		
รับเงินสดด้วยตนเอง	4	4.00
รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือญาติรับแทน	11	11.00
โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	85	85.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 55.00 ส่วนใหญ่รับ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 20
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ	4.67	0.30	มากที่สุด	3
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.78	0.29	มากที่สุด	1
3. ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติด ประกาศไว้	4.70	0.31	มากที่สุด	2
4. ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่า เทียมกัน	4.63	0.38	มากที่สุด	4
5. ได้รับความสะดวกจากการให้บริการเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละขั้นตอน	4.52	0.36	มากที่สุด	5
รวม	4.66	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด($\bar{x}=4.66$ $S.D=0.33$)และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการลดขั้นตอนการ
ให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุรวดเร็วเป็นไปตามขั้นตอนที่ติดประกาศไว้



2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย	อันดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.78	0.33	มากที่สุด	2
2. มีความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงาน เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.55	0.36	มากที่สุด	5
3. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.28	มากที่สุด	1
4. ช่องทางการให้บริการประชาชนนอกสถานที่มีความเหมาะสม	4.68	0.32	มากที่สุด	3
5. มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เปิดรับข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บบอร์ด Facebook Line บุคลากรของหน่วยงาน	4.59	0.35	มากที่สุด	4
รวม	4.69	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.69$ S.D=0.33)และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ



3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 22
 ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.85	0.11	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย)	4.70	0.27	มากที่สุด	5
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้	4.74	0.24	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.24	มากที่สุด	3
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ รับสินบนไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.80	0.11	มากที่สุด	2
รวม	4.77	0.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$ S.D=0.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น
มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ สุจริตในกาปฏิบัติหน้าที่
เช่น ไม่รับสินบนไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ



4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรายละเอียดดังตารางที่ 23
 ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	0.74	มากที่สุด	2
2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ สะดวกต่อการให้บริการ	4.38	0.51	มากที่สุด	6
3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	4.64	0.21	มากที่สุด	4
4. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.12	0.35	มาก	7
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงานจุดบริการ	4.83	0.31	มากที่สุด	3
6. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งขณะรอรับบริการ	4.60	0.51	มากที่สุด	5
7. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้	4.87	0.23	มากที่สุด	1
รวม	4.61	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.61$ $S.D=0.41$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารเผยแพร่ความรู้ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ



5. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจำแนกต่อการให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสวัสดิการสังคม(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ความพึงพอใจ ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.33	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.33	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.19	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.41	มากที่สุด	4
รวม	4.68	0.32	มากที่สุด	

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$ S.D.=0.32) ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ



ตารางที่ 25 แสดงการสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทั้ง 4 ด้าน

งานบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	95.40	มากที่สุด	2
2. งานด้านสาธารณสุข	4.80	96.00	มากที่สุด	1
3. งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.77	95.40	มากที่สุด	2
4. งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.68	93.60	มากที่สุด	3
รวม		95.10	มากที่สุด	

สรุปผลการประเมินในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ทั้ง 4 งานบริการ คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนร้อยละ 95.10 สำหรับด้านที่มีค่าสูงสุดคือ งานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน



บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ครอบคลุม 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และ 4) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินโดยเรียงตามลำดับภาระงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

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

3. **งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

4. **งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)** ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ตามลำดับ และภาพรวมคิดเป็นค่าร้อยละเท่ากับ 95.10