

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 381 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน คือ

งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 งานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565

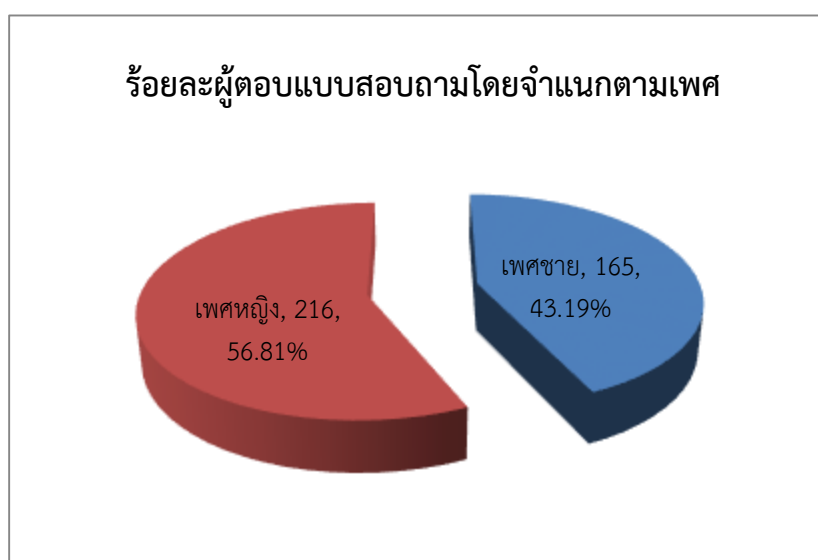
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	165	43.19
เพศหญิง	216	56.81
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.81 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.19



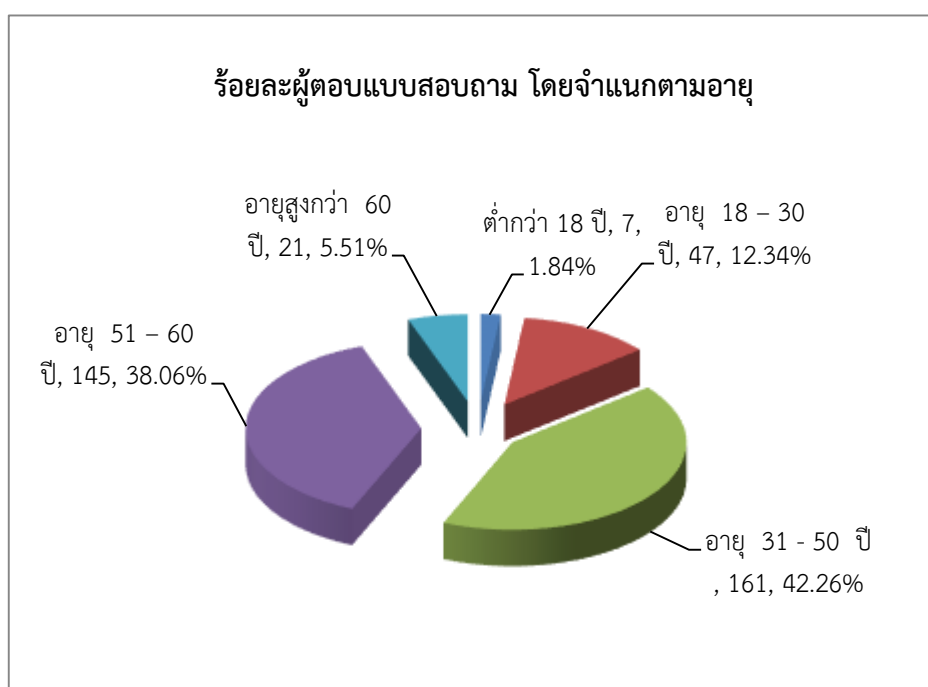
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	7	1.84
อายุ 18 – 30 ปี	47	12.34
อายุ 31 - 50 ปี	161	42.26
อายุ 51 – 60 ปี	145	38.06
อายุสูงกว่า 60 ปี	21	5.51
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.26 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.06 และต่ำสุดคือ อายุ ต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.84



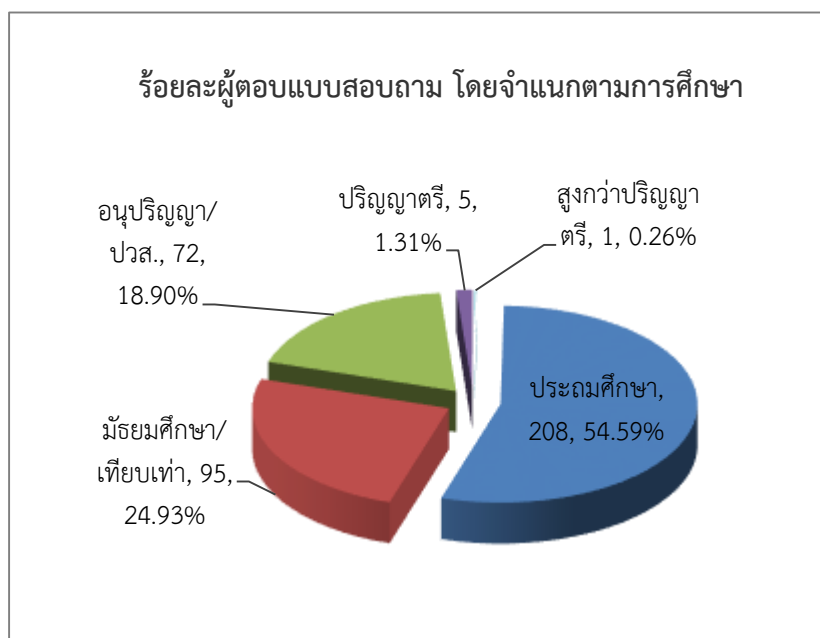
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	208	54.59
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	95	24.93
อนุปริญญา/ปวส.	72	18.90
ปริญญาตรี	5	1.31
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.59 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.93 และต่ำสุดคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.26



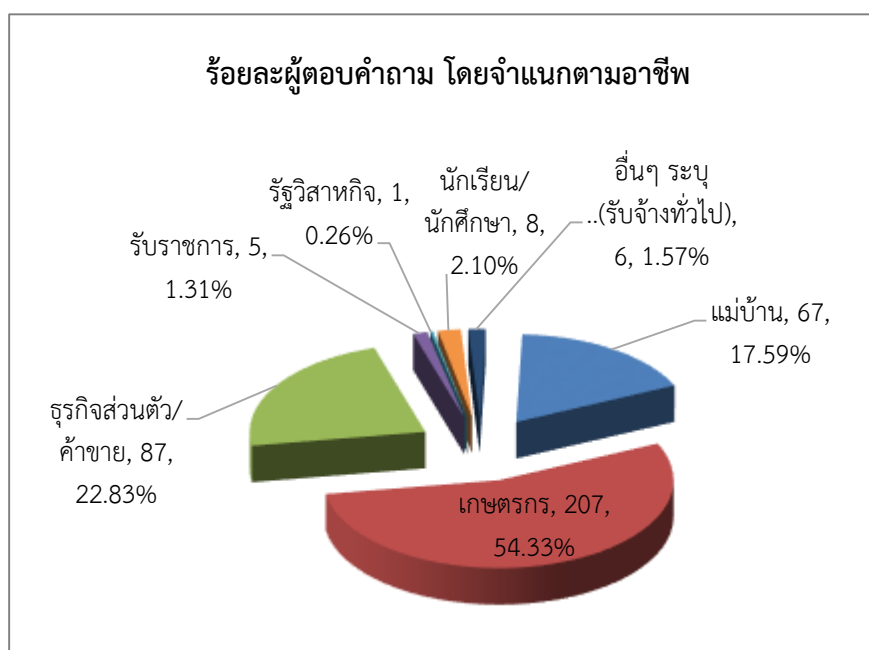
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	67	17.59
เกษตรกร	207	54.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	87	22.83
รับราชการ	5	1.31
รัฐวิสาหกิจ	1	0.26
นักเรียน/นักศึกษา	8	2.10
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	6	1.57
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 381 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.33 รองลงมาคืออาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.83 และต่ำสุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.26



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.35	4.77	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.30	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.05	4.75	0.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.05	4.75	0.41	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.35 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.35	4.77	0.52	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.75	4.79	0.46	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.05	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.88	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการและด้านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.15	4.81	0.46	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.69	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.15	4.81	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.52	4.76	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

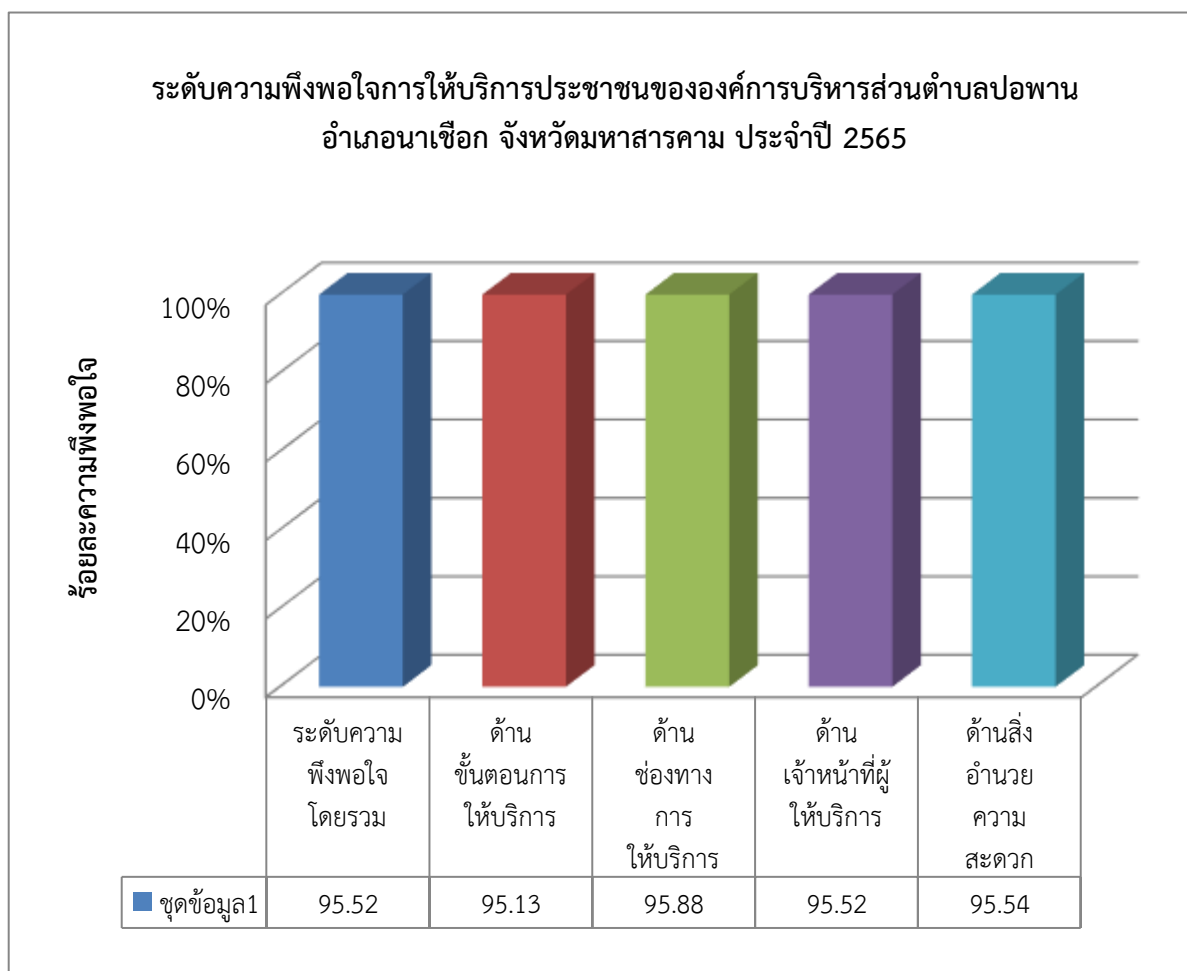
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.80	4.79	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.45	4.72	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.34	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.70	4.79	0.49	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.54	4.78	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.13	4.76	0.47	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.88	4.80	0.43	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.52	4.78	0.52	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.54	4.78	0.51	มากที่สุด	2
โดยรวม	95.52	4.78	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ =4.78, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.88 ($\bar{x}$ =4.80, S.D. = 0.43) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}$ =4.78, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ =4.78, S.D. = 0.52) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ($\bar{x}$ =4.76, S.D. = 0.47) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันตามลำดับ



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโปพาน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.00	4.80	0.48	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.60	4.73	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.80	4.74	0.46	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของงานบริการด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.32	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.80	4.79	0.45	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการในการรับฟังปัญหา และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.40	4.82	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานบริการด้าน
โยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ด้านมีช่องทางการในการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.66	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.68	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.43	4.77	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของงานบริการด้าน
โยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.43 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

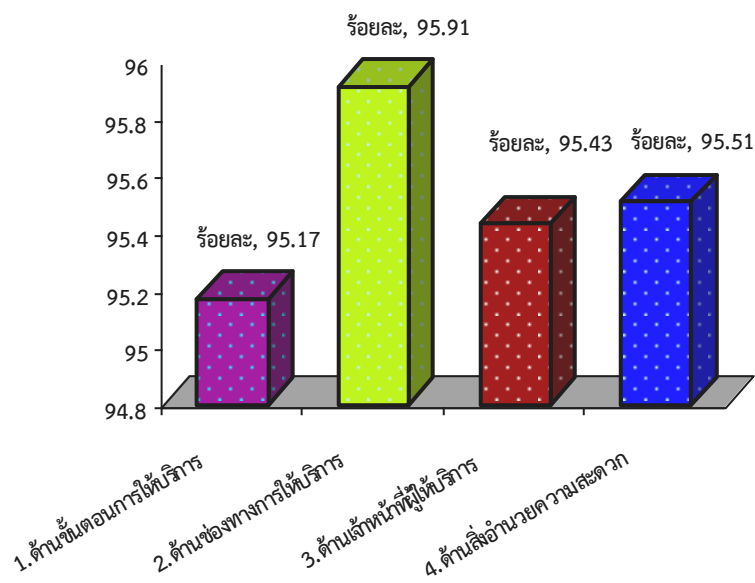
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.65	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.51	4.78	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของงานบริการ
ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า ด้าน “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.17	4.76	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.43	4.77	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.51	4.78	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.51	4.78	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.43 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.52) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.40	4.72	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.00	4.80	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.60	4.73	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}$ = 4.75,
S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80,
S.D. = 0.48)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง	96.40	4.82	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91 ($\bar{x} = 4.80$,
S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
และด้านมีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	97.60	4.88	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.19 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ
หน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{x}$ = 4.88, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

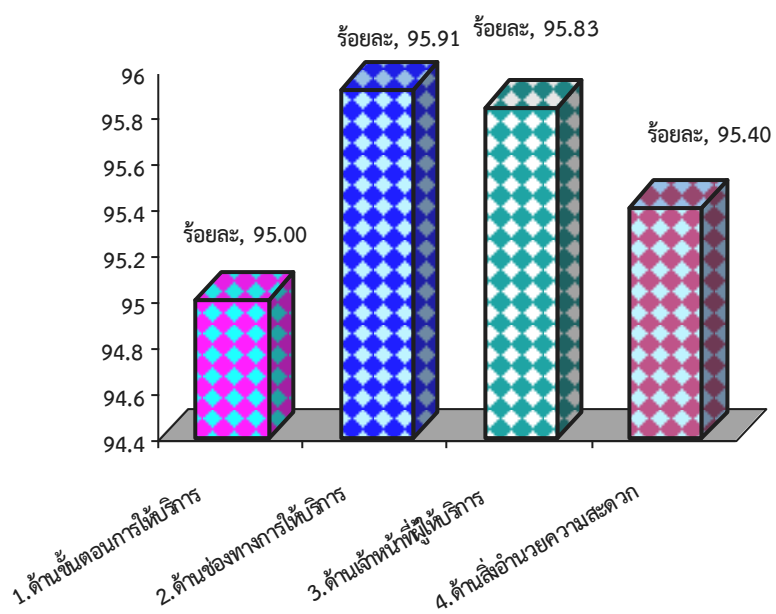
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.00	4.75	0.59	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.65	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40
($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน
การเดินทางมารับบริการ และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.83	4.79	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.77	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.54	4.78	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.91
($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83
($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40
($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.58) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00
($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.40	4.72	0.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.40	4.77	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.80	4.74	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.10	4.76	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.80	0.36	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.33	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง	96.40	4.82	0.31	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

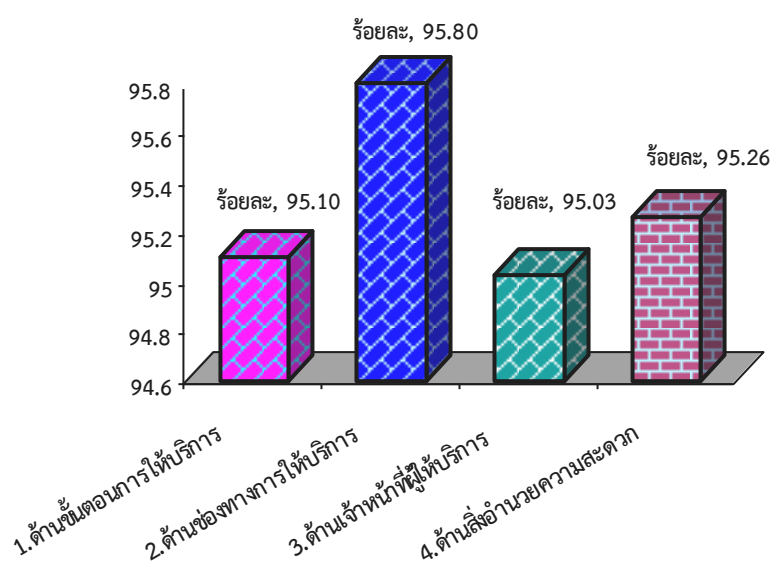
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.40	4.77	0.81	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.66	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.32	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.60	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.80	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.10	4.76	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.80	4.79	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.26	4.80	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.78	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}=4.78$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.56) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.10 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.46) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.03 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.00	4.80	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.00	4.70	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.40	4.77	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.40	4.82	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.20	4.81	0.45	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.20	4.76	0.50	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหลายช่องทาง	96.40	4.82	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.39	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.00	4.80	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x}$ = 4.76,
S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	94.80	4.74	0.70	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	97.20	4.86	0.32	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการบริการ	96.20	4.81	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.20	4.71	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.60	4.83	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}$ = 4.79,
S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ
หน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{x}$ = 4.86, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

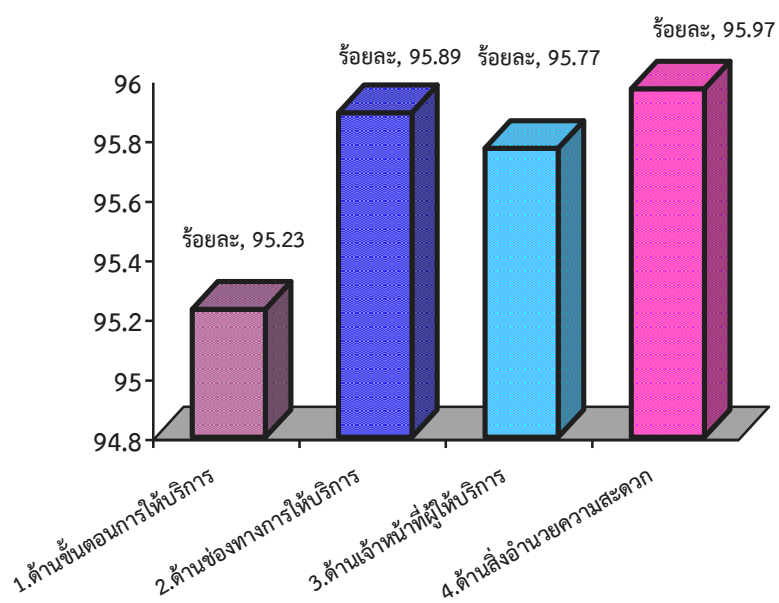
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	96.00	4.80	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.00	4.70	0.67	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.00	4.80	0.35	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.60	4.88	0.31	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายๆ	95.00	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97
($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการจัดสถานที่และอุปกรณ์
ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{x}$ = 4.80,
S.D. = 0.31)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.23	4.76	0.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.77	4.79	0.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.97	4.80	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.72	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77 ($\bar{x}=4.79$, S.D. = 0.53) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ



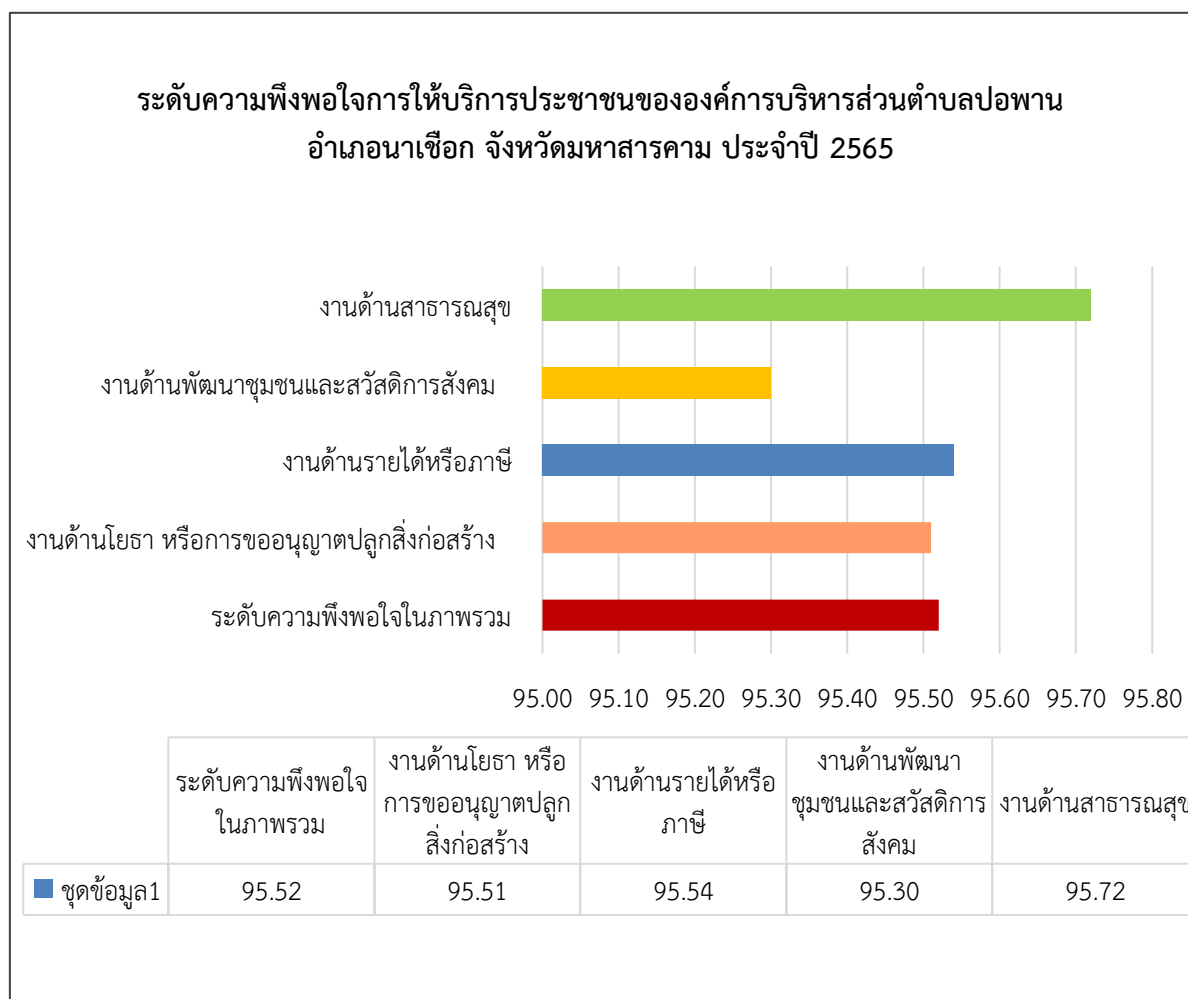
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน
อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 1 ด้านโยธา หรือ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.51	4.78	0.47	มากที่สุด	2
2. ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือ ภาษี	95.54	4.78	0.51	มากที่สุด	3
3. ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	95.30	4.78	0.49	มากที่สุด	4
4. ความพึงพอใจการให้บริการ งานบริการที่ 4 ด้านสาธารณสุข	95.72	4.79	0.50	มากที่สุด	1
โดยรวม	95.52	4.78	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565 ตามลักษณะงานบริการ 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.52 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.50) รองลงมาก็คืองานบริการที่ 3 ด้านโยธา หรือการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.51 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.47) งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.51) และงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.49) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โปพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2565