

## บทที่ 3

### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

#### 3.1.1 ลักษณะภูมิประเทศและที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม และมีพื้นที่บางส่วนเป็นที่ราบเชิงเขา ติดเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีลำน้ำสายสำคัญคือ แควโขม่ง แควหนุมาน และคลองยาง สภาพดินเป็นเหนียวปนทราย มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกและการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ไม่มีป่าไม้แต่มีต้นไม้อื่นๆ ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น และไม้ผลัดใบ

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาตั้งอยู่ หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งสามัคคี ตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี โทรศัพท์ 0-3721-0857 / โทรสาร 0-3721-0858 มีอาณาเขต ดังนี้

- |             |  |
|-------------|--|
| ทิศเหนือ    | ติด อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี         |
| ทิศใต้      | ติดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าและองค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม |
| ทิศตะวันออก | ติด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกี่                               |

ทิศตะวันตก ติดองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานหินและองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

### 3.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2541 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2552 ประกาศ ณ วันที่ 28 เดือน กันยายน พ.ศ. 2552 มีเขตการปกครอง ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านลำพันตา
- หมู่ที่ 2 บ้านคลองชุมพล
- หมู่ที่ 3 บ้านแห่
- หมู่ที่ 4 บ้านแก้ง
- หมู่ที่ 5 บ้านวังหมัน
- หมู่ที่ 6 บ้านโคกกระจง
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองแหน
- หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งสามัคคี
- หมู่ที่ 9 บ้านใหม่พัฒนา

### 3.1.3 จำนวนประชากรและหมู่บ้าน แยกได้ ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านห้วย	นายสมศักดิ์ สีเขียว	68	56	124	49
2	บ้านคลองชุมพล	นายมานิตย์ โยธาพันธ์	535	507	1,042	514
3	บ้านแห่	นางสาวสุชานาถ พยุงพรพิสิฐ (กำนัน)	405	423	828	228
4	บ้านแก้ง	นายวีรชาติ กองคำ	255	290	545	188
5	บ้านวังหมัน	นายประดิษฐ์ พูลจิว	101	107	208	68
6	บ้านโคกกระจง	นายอรรถชัย อัจประสม	319	316	635	143
7	บ้านหนองแหน	นายสมชาย แก้วดวงใจ	565	560	1,125	409
8	บ้านทุ่งสามัคคี	นายมนตรี เอี่ยมผา	416	436	852	292
9	บ้านใหม่พัฒนา	นายกฤษณะ ประสารก	202	222	424	128
<b>รวมทั้งสิ้น</b>			<b>2,866</b>	<b>2,917</b>	<b>5,783</b>	<b>2,069</b>

\* ที่มา สำนักงานทะเบียน อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือนเมษายน 2565

### ช่วงอายุประชากร แยกได้ ดังนี้

	ชาย	หญิง	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	647 คน	524 คน	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1833 คน	1801 คน	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	386 คน	592 คน	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,866 คน	2,917 คน	ทั้งสิ้น 5,783 คน

\* ที่มา สำนักงานทะเบียน อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือนเมษายน 2565

#### 3.1.4 สภาพทางสังคม

1) ด้านการศึกษา ประชากรอายุ 15 – 61 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 111 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้

2) ด้านสาธารณสุข ประชาชนรสนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล พื้นฐานบางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอและประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ มีหน่วยงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 1 แห่ง เตียงคนไข้ 65 เตียง และศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง

3) ด้านอาชญากรรม องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ไม่มีเหตุอาชญากรรมที่รุนแรงเกิดขึ้น มีการลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ ปัญหาที่พบเป็นประจำคือ การทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี หรือมีงานมหรสพ

4) ด้านยาเสพติด องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำประชาชน

5) ด้านการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนยากไร้

#### 3.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

1) การไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ มีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 2,050 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 75 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตพื้นที่

2) การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีประปาหมู่บ้านครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ มีน้ำใช้ตลอดทั้งปี แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำใต้ดิน

3) โทรศัพท์มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, TRUE, CAT

4) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 18.31 – 16.31 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

5) เส้นทางคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เส้นทางคมนาคมในพื้นที่มีทางหลวงชนบท หมายเลข 3290 สายชมนันนันทน์ สะพาน จำนวน 3 สะพาน ขนส่งมวลชน ได้แก่ รถโดยสารประจำทางสายโคกกระเจงขงส่งกบินทร์บุรี ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท 2 สาย ถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา 15 สาย ลักษณะเป็นถนนลาดยาง 2 สาย ระยะทาง 2.41 กิโลเมตร ถนนคอนกรีต 15 สาย ระยะทาง 17.13 กิโลเมตร และถนนลูกรัง 9 สาย ไม่ทราบระยะทาง

### 3.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 71 อาชีพเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 13 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 8 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 9

2) การปศุสัตว์ เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวและธุรกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ แก่งหินเพิง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านหนองแหน ดิโดอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่ 9 เป็นแก่งระดับ 3-5 การล่องแก่ง โดยใช้แพยางขนาดบจุ 8-10 คนต่อลำ มีร้านอาหาร 4 แห่ง ร้านเกมส์ 3 แห่ง

4) อุตสาหกรรม มีโรงสีขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง มีคนงานต่ำกว่า 11 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรที่เกิน 1 ล้านบาท

5) การพาณิชย์ ร้านค้าต่างๆ 47 แห่ง

6) กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพต่างๆ จำนวน 15 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านลำพันตา
2. กลุ่มเลี้ยงปลาเก่า
3. กลุ่มขนมจีนบ้านแห
4. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านแก้ง
5. กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำนาบ้านวังหมัน
6. กลุ่มเกษตรกรก้าวหน้า หมู่ 6
7. กลุ่มเกษตรกรทำนาบ้านหนองแหน
8. กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงปลาบ้านทุ่งสามัคคี
9. กลุ่มทำนาและไร่มันบ้านใหม่พัฒนา
10. กลุ่มเกษตรบ้านใหม่พัฒนา
11. กลุ่มทอผ้า
12. กลุ่มทำกระยาสารท

13. กลุ่มसानแข่งปลาทุ

14. กลุ่มทำขนมจีน

15. กลุ่มผลิตไม้กวาด

7) แรงงาน ประชากรที่มีอายุ 15 – 61 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร และส่วนหนึ่งไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	167	41.75
หญิง	233	58.25
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	23	5.75
25 - 34 ปี	101	25.25
35 - 44 ปี	48	12.00
45 - 54 ปี	98	24.50
55 - 64 ปี	115	28.75
65 ปีขึ้นไป	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	94	23.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	115	28.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	59	14.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	35	8.75
ปริญญาตรี	37	9.25
ปริญญาโท	13	3.25
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
อื่นๆ ระบุ .....	46	11.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.75
พนักงานบริษัท	36	9.00
รับจ้างทั่วไป	174	43.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	128	32.00
เกษตรกรกรม/ประมง	15	3.75
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	7	1.75
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.75
ว่างงาน	6	1.50
อื่นๆ ระบุ .....	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	37	9.25
3,001 - 5,000 บาท	111	27.75
5,001 - 10,000 บาท	102	25.50
10,001 - 20,000 บาท	114	28.50
20,001 บาทขึ้นไป	36	9.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
งานที่ 3 ด้านรายได้และภาษี	100	25.00
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	221	55.25
3-5 ครั้งต่อปี	91	22.75
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	88	22.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 55 - 64 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และน้อยที่สุด คือ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมา มีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

**ตารางที่ 3.2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.75	0.55	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.46	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	4.78	0.48	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) งานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพีบาลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ )

**ตารางที่ 3.3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )



### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.64	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.64	0.63	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.66	0.38	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.69	0.42	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.80	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.79	0.46	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.75	0.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.76	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.72	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.67	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.75	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.74	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.80	0.75	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.82	0.73	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.72	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.79	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.75	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปรง โลง สะอาดและมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำพันตา ในงานที่ 2

**ตารางที่ 3.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.46	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.46</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ )

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้าน เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.76	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.72	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.78	0.42	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.37	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.70	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.81	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.45	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.76	0.43	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.75	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.76	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.70	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.86	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.68	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.70	0.48	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.45	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.76	0.43	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.48	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.68$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำพันตา ในงานที่ 3

**ตารางที่ 3.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.48</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.81	0.39	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.57	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.75	0.46	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.37	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.78	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.44	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.70	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.79	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.65	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.74	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.87	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.77	0.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.87	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.84	0.37	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.88	0.33	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.68	0.58	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.65	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.68	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.43	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.80	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{X} = 4.81$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4

**ตารางที่ 3.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.53</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ )

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.41	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.80	0.40	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.79	0.69	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.86	0.49	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.76	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.79	0.43	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.53	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.82	0.41	มากที่สุด
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.79	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	0.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.67	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.77	0.75	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.70	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.76	0.70	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.37	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.55	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.57	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.81	0.49	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.68	0.82	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในงานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนและมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) และด้านที่

มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 95.40 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 95.20

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.75	95.00	10
งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	95.20	10
งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	10
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	95.80	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
2. งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60
3. งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.00

### 3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ควรเพิ่มการฝึกทักษะและส่งเสริมให้ประชาชนพึ่งตนเองด้านการจัดการขยะมูลฝอย การเสริมสร้างสวัสดิการสังคมแบบพึ่งตนเอง การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงการบรรเทาสาธารณภัยที่อาจจะเกิดขึ้นได้

### 3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

#### 3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน เอกสารแนะนำ และบุคลากรให้คำแนะนำผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวัง และเว้นระยะห่าง จากสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 อย่างเคร่งครัด ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน พัฒนาภูมิทัศน์บริเวณรอบที่ทำการ และพื้นที่สาธารณะประโยชน์ส่งเสริมสุขภาพประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

### 3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา เป็นระบบยิ่งขึ้น

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตาอย่างเป็นระบบ

## บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไภยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- <http://www.cld.Drr.go.th> สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2565



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.  
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ





## 2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย







### 3. งานด้านรายได้และภาษี



#### 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม









ภาคผนวก ข



## แบบสอบถาม

### แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดิ จังหวัดปราจีนบุรี

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง  เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ  ต่ำกว่า 24 ปี  25-34 ปี  35-44 ปี  
 45-54 ปี  55-64 ปี  65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ .....
4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  เกษีณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างงาน  
 อื่นๆ ระบุ .....
5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 3,000 บาท  3,001 - 5,000 บาท  
 5,001 - 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 งานที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
 งานที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  
 งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี  
 งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็กี่ครั้งต่อปี  
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
 3 - 5 ครั้งต่อปี  
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพันตา อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี**

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**คำชี้แจง** โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

งานที่ 1     งานที่ 2     งานที่ 3     งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					



ภาคผนวก ค.  
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



## ประวัติผู้วิจัย

1. **ประวัติส่วนตัว**

ดร.โกมล จันทวงษ์	
เกิดวันที่	19 ตุลาคม 2504
ที่อยู่ปัจจุบัน	165 หมู่ที่ 13 ตำบล ศาลาลำตวน อำเภอ เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
โทรศัพท์	064-9498392
  
2. **ประวัติการศึกษา**
  - 2.1 ปริญญาตรี สาขา สังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
  - 2.2 ปริญญาโท สาขา จิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
  - 2.3 ปริญญาเอก สาขา การศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา
  
3. **ประสบการณ์ทำงาน**

พ.ศ. 2524-2536	ครูโรงเรียนบ้านท่าช้าง และโรงเรียนบ้านหนองผูกเต่า อำเภอสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี
พ.ศ. 2536-2538	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านคลองผักมีด ควบโรงเรียนบ้านวังไผ่ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2538-2540	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2540	อาจารย์ใหญ่โรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2554	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านกิโลสาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2554-2556	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา สระแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	อาจารย์ สังกัดงานวิชาศึกษาทั่วไป
  
4. **ตำแหน่งวิชาการ**

พ.ศ. 2563	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
-----------	--------------------