



## รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
ประจำปีงบประมาณ 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน เรียงลำดับค่าร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.3 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

### **ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจไปใช้**

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ควรมีจุดที่ให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ของแต่ละงานบริการตามภารกิจหลัก เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวมทั้งการนำระบบคิวอาร์โค้ดมาใช้แทน เอกสาร แผ่นพับ บอร์ดแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสารได้อีกทางเลือกหนึ่ง และยังเป็นการลดการสัมผัส การติดต่อโดยตรงในการป้องกันการแพร่ระบาด อีกทั้งควรการพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการโดยให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการเหมือน ๆ กัน มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### **รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ .....	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ .....	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย .....	11
บรรณานุกรม .....	34
ภาคผนวก .....	35
ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน .....	37
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....	39
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้วิจัย .....	43

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด อ่างทอง	15
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ ในภาพรวม	17
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามด้าน ในภาพรวม	18
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	19
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน	20
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม	22
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกรายด้าน	23
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม	25
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข จำแนกรายด้าน	26

ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม	28
ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกรายด้าน	29
ตารางที่ 3.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม และรายด้าน โดยเทียบเกณฑ์ ระดับคะแนนเต็ม 10 คะแนน	31
ตารางที่ 3.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วน จังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง	32

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติ เศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรงก็จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยดูแลประชาชนเป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้บริการดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิท พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภาระหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ซึ่ง



ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือ สามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมืองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานบริการราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่าง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ได้เสนอให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง 3) งานด้านสาธารณสุข 4) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านต่าง ๆ และการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ใน 4 งานที่ให้บริการ ได้แก่

- 1) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2) งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 274,763 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565) สืบค้น 9 เมษายน 2565, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/>

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม - 30 สิงหาคม พ.ศ. 2565

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านสาธารณสุข

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 274,763 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565) สืบค้น 9 เมษายน 2565, จาก <https://www.bora.dopa.go.th/>

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการที่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้แปลผลระดับความพึงพอใจตามแนวทางของ Best(1981) ที่ใช้หลักการกระจายแบบโค้งปกติในการแบ่งมนุษย์ โดยส่วนของผู้บุคคลที่อยู่ในกลุ่มสูงสุดและต่ำสุดมักจะเป็นส่วนน้อยในสังคมและในส่วนตรงกลางจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน (Mean :  $\bar{x}$ ) เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

### 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่เสร็จแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{x}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง

2.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

2.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient)

2.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัดในส่วนของ การกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้



ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

### บทที่ 3

#### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่คณะผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

### 3.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

#### 3.1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

จังหวัดอ่างทองเป็นพื้นที่ราบลุ่มภาคกลาง พิกัดภูมิศาสตร์เส้นรุ้งที่ 14 องศา 35 ลิปดา 12 พิลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 100 องศา 27 ลิปดา ห่างจากกรุงเทพมหานครมาตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (บางปะอิน-พยุหะคีรี) ระยะทางประมาณ 108 กิโลเมตร และเส้นทางเรือตามแม่น้ำเจ้าพระยาถึงตลาดท่าเตียน ระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร มีรูปร่างลักษณะคล้ายรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส มีส่วนกว้างตามแนวทิศตะวันออกถึงทิศตะวันตก และส่วนยาวตามแนวทิศเหนือถึงทิศใต้ใกล้เคียงกัน คือ ประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 968.372 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 605,232.5 ไร่ และมีอาณาเขตดังนี้

- **ทิศเหนือ** ติดต่อกับอำเภอค่ายบางระจัน อำเภอพรมบุรี อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี และอำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี
- **ทิศใต้** ติดต่อกับอำเภอผักไห่และอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันออก** ติดต่อกับอำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และอำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- **ทิศตะวันตก** ติดต่อกับอำเภอเมืองสุพรรณบุรี อำเภอศรีประจันต์ อำเภอสามชูก และอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

#### 3.1.2 หน่วยการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาคของจังหวัดอ่างทองแบ่งออกเป็น 7 อำเภอ 73 ตำบล 513 หมู่บ้าน โดยอำเภอทั้ง 7 อำเภอ ได้แก่

1. อำเภอเมืองอ่างทอง
2. อำเภอไชโย
3. อำเภอป่าโมก
4. อำเภอโพธิ์ทอง
5. อำเภอแสวงหา
6. อำเภอวิเศษชัยชาญ
7. อำเภอสามโก้

จังหวัดอ่างทองมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง, เทศบาลเมือง 1 แห่ง คือ เทศบาลเมืองอ่างทอง , เทศบาลตำบล 20 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 43 แห่ง โดยรายชื่อเทศบาลทั้งหมดในจังหวัดอ่างทองแบ่งตามอำเภอมีดังนี้

- 1.อำเภอเมืองอ่างทอง ได้แก่ เทศบาลเมืองอ่างทอง, เทศบาลตำบลศาลาแดง, เทศบาลตำบลโพสะ
- 2.อำเภอโพธิ์ทอง ได้แก่ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง, เทศบาลตำบลรามาสัก, เทศบาลตำบลโคกพุทรา, เทศบาลตำบลทางพระ, เทศบาลตำบลม่วงคัน
- 3.อำเภอวิเศษชัยชาญ ได้แก่ เทศบาลตำบลบางจัก, เทศบาลตำบลวิเศษชัยชาญ, เทศบาลตำบลห้วยคันแหลน, เทศบาลตำบลท่าช้าง, เทศบาลตำบลไผ่ดำ, เทศบาลตำบลสาวร้องไห้, เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย
- 4.อำเภอป่าโมก ได้แก่ เทศบาลตำบลป่าโมก
- 5.อำเภอไชโย ได้แก่ เทศบาลตำบลเกษไชโย, เทศบาลตำบลไชโย
- 6.อำเภอแสวงหา ได้แก่ เทศบาลตำบลแสวงหา, เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
- 7.อำเภอสามโก้ ได้แก่ เทศบาลตำบลสามโก้

### 3.1.3 ประวัติ ความเป็นมาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีวิวัฒนาการและการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ ตามลำดับ ดังนี้

**พ.ศ.2476** มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2576 ซึ่งฐานะของสภาจังหวัดมีลักษณะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา หรือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ที่แยกจากการบริหารงานส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น

**พ.ศ.2481** มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่ยังมีได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาท และฐานะของสภาจังหวัดไปจากเดิม

**พ.ศ.2495** ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบการบริหารราชการส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆโดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

**พ.ศ.2498** ด้วยบทบาทและหน้าที่ของสภาจังหวัด ในฐานะที่ปรึกษา ไม่ได้ผลสมความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัด ให้เกิดประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง จึงทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นตามกฎหมาย โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกจากจังหวัด ในฐานะที่เป็นราชการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

**พ.ศ.2515** ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง

พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 62ก ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยมีผลบังคับใช้วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา โดยพระราชบัญญัติดังกล่าว เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น แทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498

### 3.1.4 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

#### วิสัยทัศน์

“ท้องถิ่นน่าอยู่ น่าเที่ยว ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่สดใส  
แหล่งอาหารปลอดภัย ภายใต้การบริหารจัดการที่ดี”

#### พันธกิจ

1. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ คุณภาพชีวิตให้ได้อย่างทั่วถึง
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านการศึกษาให้ได้อย่างทั่วถึง
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน
4. พัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมอาชีพ การทำการเกษตรกรรม เพื่อสร้างรายได้ให้ประชาชน
5. ส่งเสริม สนับสนุนอาหารปลอดภัย เกษตรปลอดภัย
6. ส่งเสริม สนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนา พื้ฟูชนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โบราณสถาน จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. พัฒนาเมืองน่าอยู่ และการท่องเที่ยว
8. รณรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นสังคมที่ดีสมเป็นเมืองน่าอยู่
9. ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
10. ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์จังหวัดอ่างทอง

(องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง 2565) สืบค้น 1 พฤษภาคม 2565, จาก

<https://www.angt.go.th/2049-2/>

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	41.00
หญิง	236	52.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	16	4.00
25 - 34 ปี	101	25.30
35 - 44 ปี	157	39.30
45 - 54 ปี	74	18.50
55 - 64 ปี	46	11.50
65 ปีขึ้นไป	6	1.40
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	0.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	129	32.30
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	132	33.00
ปริญญาตรี	69	17.30
ปริญญาโท	5	1.10
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานบริษัท	75	18.80
รับจ้างทั่วไป	115	28.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	93	23.20
เกษตรกร/ประมง	37	9.20
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	26	6.50
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	12	3.00
3,001 - 5,000 บาท	21	5.25
5,001 - 10,000 บาท	178	44.50
10,001 - 20,000 บาท	139	34.75
20,001 บาทขึ้นไป	50	12.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
งานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.00
งานที่ 2 งานด้านการขอใช้ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	100	25.00
งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข	100	25.00
งานที่ 4 งานด้านการขอใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	100	25.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ท่านเคยมาขอรับบริการจำนวนกี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	279	69.75
3-5 ครั้งต่อปี	84	21.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	37	9.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง สรุปได้ ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมา คืออายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และน้อยที่สุด คือ มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และน้อยที่สุด คือ เป็นนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่ให้บริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	0.49	มากที่สุด
2.งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	4.80	0.48	มากที่สุด
3.งานด้านสาธารณสุข	4.77	0.54	มากที่สุด
4.งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	4.75	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ ) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ ) และงานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3.3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามด้าน ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.50	มากที่สุด
รวม	4.78	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.76 ( $\bar{x} = 4.76$ ) ตามลำดับ

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

#### 3.4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.50	มากที่สุด
รวม	4.78	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.53	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.83	0.47	มากที่สุด
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.81	0.48	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.77	0.49	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.79	0.48	มากที่สุด
ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.78	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.76	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.78	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.74	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปรง โลง สะอาด	4.81	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับ บริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ	4.80	0.51	มากที่สุด
มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.75	0.54	มากที่สุด
มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.74	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 1 งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาทางด้าน ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{x} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{x} = 4.82$ ) และ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากันเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากันเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{x} = 4.83$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ ) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.85$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) และ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจนอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ )

### 3.4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.50	มากที่สุด
รวม	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.46	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.81	0.44	มากที่สุด
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.43	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.80	0.51	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.80	0.51	มากที่สุด
ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.81	0.48	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.79	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.79	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.82	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.80	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.49</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.81	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ	4.83	0.45	มากที่สุด
มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด
มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.79	0.50	มากที่สุด
รวม	4.79	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 2 งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งสามารถพิจารณารายด้าน ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{x} = 4.83$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง และมีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) และ จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.82 ( $\bar{x} = 4.82$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.76 ( $\bar{x} = 4.76$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{x} = 4.83$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ )

### 3.4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.55	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.51	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.47	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{x} = 4.81$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.73 ( $\bar{x} = 4.73$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้าน สาธารณสุข จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	0.58	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.52	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.79	0.50	มากที่สุด
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.73	0.56	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.72	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.71	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.75	0.59	มากที่สุด
ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.72	0.64	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	0.50	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.74	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.85	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.76	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.82	0.48	มากที่สุด
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.79	0.52	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ	4.80	0.51	มากที่สุด
มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.77	0.51	มากที่สุด
มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 3 งานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณารายด้าน ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.72 ( $\bar{x} = 4.72$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม และมีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) รองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ ) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.71 ( $\bar{x} = 4.71$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{x} = 4.85$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{x} = 4.82$ ) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.76 ( $\bar{x} = 4.76$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{x} = 4.88$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{x} = 4.82$ ) และ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ )

#### 3.4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬา ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.53	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{x} = 4.77$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.58	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.54	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.80	0.42	มากที่สุด
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.70	0.59	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	4.74	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	4.72	0.60	มากที่สุด
มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.73	0.56	มากที่สุด
ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.74	0.54	มากที่สุด
จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	4.75	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.77	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.79	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.73	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.78	0.46	มากที่สุด
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.79	0.48	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ, น้ำดื่มสะอาด, ห้องน้ำสะอาด, ที่จอดรถ	4.76	0.51	มากที่สุด
มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.73	0.56	มากที่สุด
มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.70	0.61	มากที่สุด
รวม	4.75	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งสามารถพิจารณารายด้าน ดังนี้

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.70 ( $\bar{x} = 4.70$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{x} = 4.75$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.74 ( $\bar{x} = 4.74$ ) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.72 ( $\bar{x} = 4.72$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{x} = 4.80$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม

แจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.73 ( $\bar{x} = 4.73$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{x} = 4.79$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{x} = 4.78$ ) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด เท่ากับ 4.70 ( $\bar{x} = 4.70$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ประเมินระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบระดับคะแนน (10คะแนน)
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	มากที่สุด	95.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.53	มากที่สุด	95.20	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.50	มากที่สุด	95.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.50	มากที่สุด	95.60	10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.78</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน เรียงลำดับค่าร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20

### 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง จำแนกตาม งานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน (เต็ม 10 คะแนน)
1.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	95.60	มากที่สุด	10
2.งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	4.80	96.00	มากที่สุด	10
3.งานด้านสาธารณสุข	4.77	95.40	มากที่สุด	10
4.งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง	4.75	95.00	มากที่สุด	10
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 และเมื่อจำแนกตามงานในการให้บริการ เรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) งานด้านการให้บริการห้องประชุมองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) งานด้านสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 4) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00

### 3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

### 3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

#### 3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง/พัฒนาเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจะมีจุดที่ให้บริการการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้ช่องทางการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เข้าได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา รวมถึงการนำระบบสารสนเทศมาช่วยจัดการข้อมูล ตรวจสอบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2) ควรที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการโดยให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการเหมือน ๆ กัน มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่สามารถติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองได้โดยง่าย เช่น Web site ของแต่ละงานบริการตามภารกิจหลัก ให้ข้อมูลทาง E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารควรมีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองอาจนำระบบคิวอาร์โค้ดมาใช้แทนเอกสาร แผ่นพับ บอร์ดแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสารได้อีกทางเลือกหนึ่ง และยังเป็นการลดการสัมผัส การติดต่อโดยตรงในการป้องกันการแพร่ระบาด

#### 3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทองเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ยึดหลักธรรมาภิบาล

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง



## บรรณานุกรม

- นภาจรี จิระนันท์ประวดี. (2557). การปกครองท้องถิ่น-ประชาธิปไตยใกล้มือประชาชน. สืบค้น 8 พฤษภาคม 2565, จาก <http://118.174.12.141/document>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (6 เมษายน 2560). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 134
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). สถิติการบริการด้านการทะเบียนราษฎร. สืบค้น 5 มกราคม 2565, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>.
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สืบค้น 13 มกราคม 2565, จาก <http://www.dla.go.th/>.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.angt.go.th/2049-2/>
- Yamane, Tare. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. Third edited. New York : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน







ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

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  เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ว่างาน  
 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 .....  
 งานที่ 2 .....  
 งานที่ 3 .....  
 งานที่ 4 .....
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี  
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
 3 - 5 ครั้งต่อปี  
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

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. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					



ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ**

ภาคผนวก ค  
ผู้ดำเนินการวิจัย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง  
อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

ผู้รับผิดชอบ  
ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ ผู้ดำเนินการวิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง  
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180  
โทรศัพท์ 02-529-3914 โทรสาร 02-529-3914 ต่อ 13

นักวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ  
สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี