

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก
ผลการศึกษาจะนำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย
 - ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านช่องทางการให้บริการ

ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก 6 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2.5 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2.6 งานด้านการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	400
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400
3. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	400
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	400
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	400
6. งานด้านการศึกษา	20

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	176	44.0
2. หญิง	224	56.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเพศหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
2. 21 – 30 ปี	10	2.5
3. 31 – 40 ปี	102	25.5
4. 41 – 50 ปี	116	29.0
5. 51 – 60 ปี	95	23.8
6. 61 ปีขึ้นไป	77	19.2
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41–50 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และอายุระหว่าง 51–60 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	29	7.2
2. สมรส	291	72.8
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	80	20.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมามีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	113	28.2
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	170	42.5
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	52	13.0
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	42	10.6
5. ปวส./ อนุปริญญา	16	4.0
6.ปริญญาตรี	5	1.2
7.ปริญญาโทขึ้นไป	2	0.5
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	152	38.0
2. 5,001 – 10,000 บาท	161	40.2
3. 10,001 – 15,000 บาท	59	14.8
4. 15,001 – 20,000 บาท	23	5.8
5. 20,001 – 25,000 บาท	5	1.2
6. มากกว่า 25,000 บาท	–	–
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001–10,000 บาท มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และมีรายได้ 10,001–15,000 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	282 (70.4)	99 (24.8)	19 (4.8)			4.66	.567
2. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	266 (66.5)	124 (31.0)	10 (2.5)			4.64	.530
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	254 (63.4)	135 (33.8)	11 (2.8)			4.61	.542
4. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	239 (59.8)	152 (38.0)	9 (2.2)			4.58	.539
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	213 (53.2)	144 (36.0)	43 (10.8)			4.43	.675
6. ให้บริการในเรื่องที่ติดต่อแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในจุดเดียวกัน	202 (50.6)	161 (40.2)	37 (9.2)			4.41	.655
รวม						4.55	.352

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 อันดับที่ 2 : มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	302 (75.6)	89 (22.2)	9 (2.2)			4.73	.491
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	271 (67.8)	112 (28.0)	17 (4.2)			4.64	.564
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	249 (62.2)	140 (35.0)	11 (2.8)			4.60	.540
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	247 (61.8)	141 (35.2)	12 (3.0)			4.59	.551
5. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	241 (60.2)	140 (35.0)	19 (4.8)			4.56	.586
รวม						4.62	.346

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.73 อันดับที่ 2: เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	268 (67.0)	124 (31.0)	8 (2.0)			4.65	.518
2. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	248 (62.0)	130 (32.5)	22 (5.5)			4.56	.597
3. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	226 (56.5)	166 (41.5)	8 (2.0)			4.54	.537
4. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	227 (56.8)	152 (38.0)	21 (5.2)			4.52	.596
5. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	205 (51.2)	175 (43.8)	20 (5.0)			4.46	.591
รวม						4.55	.387

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 อันดับ ที่ 2 : มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3 : มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	272 (68.0)	120 (30.0)	8 (2.0)			4.66	.515
2. การขอรับบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก	256 (64.0)	127 (31.8)	17 (4.2)			4.60	.571
3. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	251 (62.8)	129 (32.2)	20 (5.0)			4.58	.587
4. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	244 (61.0)	135 (33.8)	21 (5.2)			4.56	.594
5. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	226 (56.6)	165 (41.2)	9 (2.2)			4.54	.542
รวม						4.59	.356

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 อันดับที่ 2 : การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจ 4.60 และอันดับที่ 3 มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	278 (69.4)	111 (27.8)	11 (2.8)			4.67	.527
2. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	273 (68.2)	119 (29.8)	8 (2.0)			4.66	.514
3. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	277 (69.2)	104 (26.0)	19 (4.8)			4.64	.570
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	266 (66.5)	114 (28.5)	20 (5.0)			4.62	.581
5. การให้บริการมีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับผู้รับบริการ	265 (66.2)	103 (25.8)	32 (8.0)			4.58	.640
รวม						4.63	.409

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2: การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 และอันดับที่ 3 : การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	315 (78.8)	80 (20.0)	5 (1.2)			4.78	.447
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	316 (79.0)	74 (18.5)	10 (2.5)			4.76	.480
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	305 (76.2)	87 (21.8)	8 (2.0)			4.74	.481
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	285 (71.2)	104 (26.0)	11 (2.8)			4.68	.521
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	282 (70.5)	100 (25.0)	18 (4.5)			4.66	.561
รวม						4.72	.284

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 อันดับที่ 2: เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และ อันดับที่ 3: เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	289 (72.2)	105 (26.2)	6 (1.6)			4.71	.487
2. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	285 (71.2)	103 (25.8)	12 (3.0)			4.68	.532
3. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	264 (66.0)	113 (28.2)	23 (5.8)			4.60	.596
4. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	253 (63.2)	132 (33.0)	15 (3.8)			4.60	.563
5. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	225 (56.2)	158 (39.6)	17 (4.2)			4.52	.579
รวม						4.62	.368

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 อันดับที่ 2 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และอันดับที่ 3 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	278 (69.6)	113 (28.2)	9 (2.2)			4.67	.516
2. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	287 (71.8)	89 (22.2)	24 (6.0)			4.66	.588
3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	268 (67.0)	120 (30.0)	12 (3.0)			4.64	.540
4. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	273 (68.2)	107 (26.8)	20 (5.0)			4.63	.577
5. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	256 (64.0)	129 (32.2)	15 (3.8)			4.60	.561
รวม						4.64	.367

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 และอันดับที่ 3 : มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64

2.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	310 (77.5)	74 (18.5)	16 (4.0)			4.74	.525
2. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์	292 (73.0)	105 (26.2)	3 (0.8)			4.72	.465
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	288 (72.0)	95 (23.8)	17 (4.2)			4.68	.552
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	284 (71.0)	101 (25.2)	15 (3.8)			4.67	.544
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	286 (71.5)	92 (23.0)	22 (5.5)			4.66	.579
รวม						4.69	.349

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 อันดับที่ 2: การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 และ อันดับที่ 3 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์	341 (85.2)	48 (12.0)	11 (2.8)			4.82	.447
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	322 (80.4)	71 (17.8)	7 (1.8)			4.79	.450
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	316 (79.0)	82 (20.5)	2 (0.5)			4.78	.423
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	314 (78.5)	76 (19.0)	10 (2.5)			4.76	.489
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	307 (76.8)	87 (21.8)	6 (1.4)			4.75	.466
รวม						4.78	.272

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.82 อันดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	318 (79.4)	75 (18.8)	7 (1.8)			4.78	.457
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	314 (78.5)	72 (18.0)	14 (3.5)			4.75	.508
3. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	290 (72.6)	97 (24.2)	13 (3.2)			4.69	.528
4. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	279 (69.8)	113 (28.2)	8 (2.0)			4.68	.509
5. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	281 (70.2)	100 (25.0)	19 (4.8)			4.66	.567
รวม						4.71	.339

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 อันดับที่ 2 : มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 อันดับที่ 3 : การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	265 (66.2)	125 (31.2)	10 (2.6)			4.64	.531
2. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	261 (65.2)	124 (31.0)	15 (3.8)			4.62	.559
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่	255 (63.8)	133 (33.2)	12 (3.0)			4.61	.547
4. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	256 (64.0)	128 (32.0)	16 (4.0)			4.60	.566
5. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	243 (60.8)	149 (37.2)	8 (2.0)			4.59	.532
รวม						4.61	.395

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 อันดับที่ 2 : ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 และอันดับที่ 3 : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61

2.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	306 (76.5)	74 (18.5)	20 (5.0)			4.72	.552
2. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา	258 (64.5)	132 (33.0)	10 (2.5)			4.62	.535
3. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	233 (58.2)	155 (38.8)	12 (3.0)			4.55	.555
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	219 (54.8)	144 (36.0)	37 (9.2)			4.46	.659
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	220 (55.0)	128 (32.0)	52 (13.0)			4.42	.711
รวม						4.55	.375

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 อันดับที่ 2: การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	301 (75.2)	92 (23.0)	7 (1.8)			4.74	.480
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	252 (63.0)	133 (33.2)	15 (3.8)			4.59	.563
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	233 (58.2)	159 (39.8)	8 (2.0)			4.56	.536
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	244 (61.0)	139 (34.8)	17 (4.2)			4.57	.576
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	242 (60.5)	130 (32.5)	28 (7.0)			4.54	.624
6. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง	218 (54.5)	156 (39.0)	26 (6.5)			4.48	.617
รวม						4.58	.290

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ	285 (71.2)	99 (24.8)	16 (4.0)			4.67	.549
2. เวลาในการแก้ไขปัญหา และการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา	241 (60.2)	138 (34.6)	21 (5.2)			4.55	.594
3. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น	226 (56.5)	160 (40.0)	14 (3.5)			4.53	.566
4. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	213 (53.2)	174 (43.6)	13 (3.2)			4.50	.562
5. มีการบริการไฟฟ้าสาธารณะที่เหมาะสม	206 (51.5)	164 (41.0)	30 (7.5)			4.44	.630
6. มีการให้บริการประปาอย่างเหมาะสม	180 (45.0)	191 (47.8)	29 (7.2)			4.38	.617
รวม						4.51	.359

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 : เวลาในการแก้ไขปัญหา และการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 3 : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	233 (58.2)	140 (35.0)	27 (6.8)			4.52	.621
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	231 (57.8)	143 (35.8)	26 (6.4)			4.51	.617
3. มีช่องทางรับการชี้แจงคำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	197 (49.2)	193 (48.2)	10 (2.6)			4.47	.547
4. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	220 (55.0)	145 (36.2)	35 (8.8)			4.46	.652
5. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	203 (50.8)	163 (40.8)	34 (8.4)			4.42	.644
รวม						4.48	.484

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1: สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2: มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 และอันดับที่ 3 : มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47

2.5 งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	228 (57.0)	161 (40.2)	11 (2.8)			4.54	.551
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	232 (58.0)	147 (36.8)	21 (5.2)			4.53	.596
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	240 (60.0)	124 (31.0)	36 (9.0)			4.51	.656
4. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	237 (59.2)	117 (29.2)	46 (11.6)			4.48	.693
5. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	193 (48.2)	169 (42.2)	38 (9.6)			4.39	.655
รวม						4.49	.424

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 2: การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และอันดับที่ 3 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ และทันต่อเหตุการณ์	289 (72.2)	95 (23.8)	16 (4.0)			4.68	.545
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	265 (66.2)	115 (28.8)	20 (5.0)			4.61	.582
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	247 (61.8)	139 (34.8)	14 (3.4)			4.58	.560
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	236 (59.0)	152 (38.0)	12 (3.0)			4.56	.554
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	216 (54.0)	159 (39.8)	25 (6.2)			4.48	.613
รวม						4.58	.404

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1:เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ และทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 อันดับที่ 2:เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและชัดเจน	302 (75.5)	74 (18.5)	24 (6.0)			4.70	.577
2. มีกิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดของชุมชน	266 (66.6)	97 (24.2)	37 (9.2)			4.57	.656
3. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	244 (61.0)	122 (30.5)	34 (8.5)			4.52	.648
4. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	255 (63.8)	114 (28.4)	31 (7.8)			4.56	.634
5. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	233 (58.2)	136 (34.0)	31 (7.8)			4.50	.637
6. มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม	230 (57.4)	135 (33.8)	35 (8.8)			4.49	.653
รวม						4.56	.391

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1: มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสุขภาพสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2: มีกิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดของชุมชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 และอันดับที่ 3 : มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น การออกหน่วย ให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	264 (66.0)	127 (31.8)	9 (2.2)			4.64	.526
2. มีการออกพื้นที่ทำงานร่วมกับชุมชน และหน่วยงานอื่น	229 (57.2)	152 (38.0)	19 (4.8)			4.52	.588
3. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือ การบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	228 (57.0)	146 (36.5)	26 (6.5)			4.50	.617
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	217 (54.2)	153 (38.2)	30 (7.6)			4.47	.632
5. มีการออกหน่วยให้บริการนอก สถานที่ /มีโครงการพิเศษ	219 (54.8)	147 (36.8)	34 (8.4)			4.46	.648
รวม						4.56	.325

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 อันดับที่ 2 : มีการออกพื้นที่ทำงานร่วมกับชุมชนและหน่วยงานอื่น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

2.6 งานด้านการศึกษา

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	17 (85.0)	3 (15.0)				4.85	.366
2. ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	15 (75.0)	5 (25.0)				4.75	.444
3. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ อำนวยความสะดวก	14 (70.0)	6 (30.0)				4.70	.470
4. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน	13 (65.0)	7 (35.0)				4.65	.489
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	12 (60.0)	8 (40.0)				4.60	.503
รวม						4.71	.238

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การขอรับบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.85 อันดับที่ 2 : ระยะเวลาการรับบริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 และอันดับที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก	17 (85.0)	3 (15.0)				4.85	.366
2. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก	15 (75.0)	5 (25.0)				4.75	.444
3. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี	14 (70.0)	6 (30.0)				4.70	.470
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	13 (65.0)	7 (35.0)				4.65	.489
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี	12 (60.0)	8 (40.0)				4.60	.503
รวม						4.71	.210

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.85 อันดับที่ 2: เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กมีความเหมาะสมในการดูแลเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 และอันดับที่ 3: เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ มีการเอาใจใส่ต่อเด็กเป็นอย่างดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม	17 (85.0)	3 (15.0)				4.85	.366
2. สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย	16 (80.0)	4 (20.0)				4.80	.410
3. มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม	16 (80.0)	3 (15.0)	1 (5.0)			4.75	.550
4. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก	14 (70.0)	6 (30.0)				4.70	.470
5. มีการบริหารจัดการรับ-ส่งเด็กเล็กที่เหมาะสม	14 (70.0)	4 (20.0)	2 (10.0)			4.60	.681
รวม						4.74	.325

จากตาราง 29 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1: มีอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.85 อันดับที่ 2: สถานที่ของศูนย์ฯ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 และอันดับที่ 3 : มีการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ของเด็กเล็กอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก	18 (90.0)	2 (10.0)				4.90	.308
2. มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก	17 (85.0)	3 (15.0)				4.85	.366
3. มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ	16 (80.0)	4 (20.0)				4.80	.410
4. มีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง	15 (75.0)	5 (25.0)				4.75	.444
5. เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ให้ข้อมูลกลับแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง	14 (70.0)	5 (25.0)	1 (5.0)			4.65	.587
รวม						4.79	.238

จากตาราง 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1: มีการให้บริการที่สนับสนุนพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.90 อันดับที่ 2: มีการจัดสรรอุปกรณ์ ที่นอกเหนือสื่อการเรียนรู้ของเด็ก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.85 และอันดับที่ 3: มีการประชุม/พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ดูแลเด็กและผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80

ตาราง 31 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาแก จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนน รวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. งานด้านการศึกษา	4.71	4.71	4.74	4.79	4.74
2. งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	4.78	4.71	4.61	4.70
3. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.63	4.72	4.62	4.64	4.65
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	4.62	4.55	4.59	4.58
5. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	4.49	4.58	4.56	4.56	4.54
6. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.55	4.58	4.51	4.48	4.53
รวมทุกด้าน	4.60	4.66	4.62	4.61	4.62

จากตาราง 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการ
ให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 32 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาแก

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.74	มากที่สุด	94.8
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.70	มากที่สุด	94.0
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.65	มากที่สุด	93.0
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.58	มากที่สุด	91.6
5. งานด้านสิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	4.54	มากที่สุด	90.8
6. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.53	มากที่สุด	90.6
รวมทุกด้าน	4.62	มากที่สุด	92.4

จากตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงาน
ด้านการศึกษา ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รองลงมา คือ งานด้าน
เทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ
94.0 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 หรือ
ร้อยละ 93.0

ตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

ภาพรวมความพึงพอใจ	2564		2565	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านการศึกษา	4.55	91.0	4.74	94.8
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4.52	90.4	4.70	94.0
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.45	89.0	4.65	93.0
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.42	88.4	4.58	91.6
5. งานด้านสิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ	4.36	87.2	4.54	90.8
6. งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.39	87.8	4.53	90.6
รวมทุกด้าน	4.45	89.0	4.62	92.4

จากตาราง 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแก ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2565 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าปีงบประมาณ 2564 ทุกกลุ่มงาน โดยมีคะแนนสูงสุด คือ 3 อันดับแรกคือ งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ