



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่
ที่.....ดง ๗๒๗/๐๑/๖๕๓๓.....วันที่.....๑๓ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง.....รายงานผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาไผ่ ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๐๐ คน

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางพัฒนสุภา พักตร์จันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอารี วีระสุข)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางพลอยทิพย์ ไชยมณี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

(ลงชื่อ)

(นายทรศณฤทธิ์ คำสุข)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี 2566

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จัดจ้างมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ตรัง ได้มีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปี 2566 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมบริการในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร และนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป โดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 400 คน

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจ	1.00 – 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนความพึงพอใจ	1.50 – 2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนความพึงพอใจ	2.50 – 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนความพึงพอใจ	3.50 – 4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนความพึงพอใจ	4.50 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินการจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ประจำปีงบประมาณ 2566

ตาราง 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.25	0.53	85.00	มากที่สุด
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.36	0.55	87.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.33	0.54	86.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.25	0.61	85.00	มากที่สุด
รวม	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด

ตาราง 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามประเด็น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.68	84.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.27	0.69	85.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.60	87.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.66	85.60	มากที่สุด



(ดร.ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์)

ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา ตรัง

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ประจำปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้แก่ งานที่ขอรับบริการ ช่องทางการขอรับบริการ วันที่และความถี่ที่มารับบริการในรอบ 1 ปี และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานที่ทำงาน/ที่พักอาศัย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร จำนวน 4 งาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละงานประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

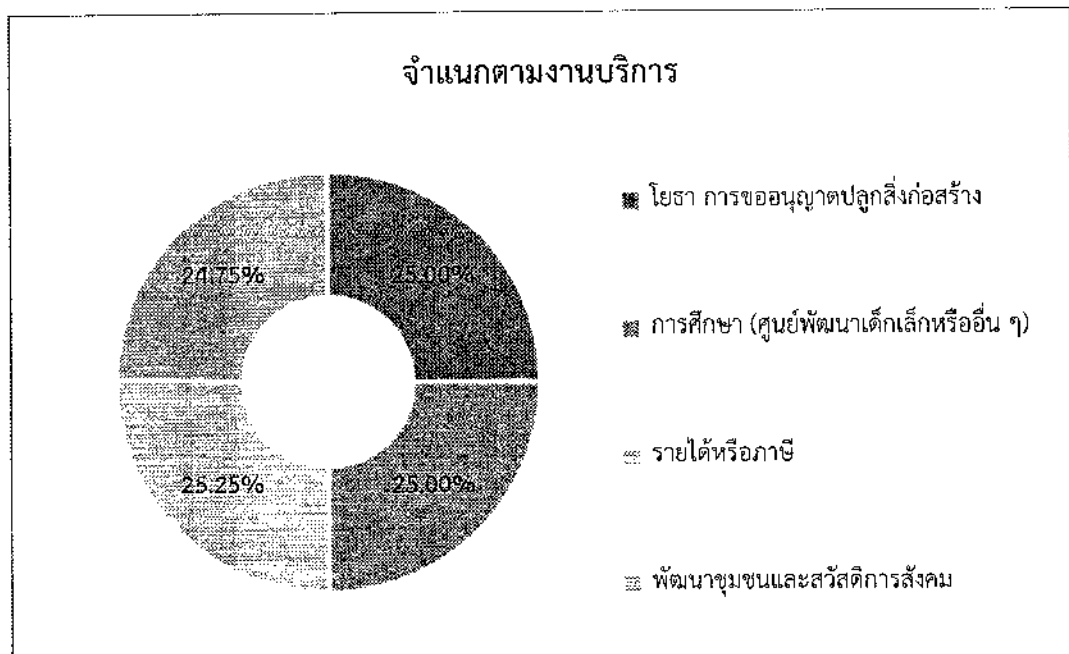
- | | |
|-----------|---|
| SD | หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | หมายถึง จำนวนตัวอย่าง |
| $\bar{X}$ | หมายถึง ค่าเฉลี่ย |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

งานบริการด้าน	จำนวน	ร้อยละ
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.00
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	100	25.00
รายได้หรือภาษี	101	25.25
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	99	24.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการมารับบริการด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด เป็นจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) มีจำนวนเท่ากัน คือด้านละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในแต่ละด้าน และมีผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75

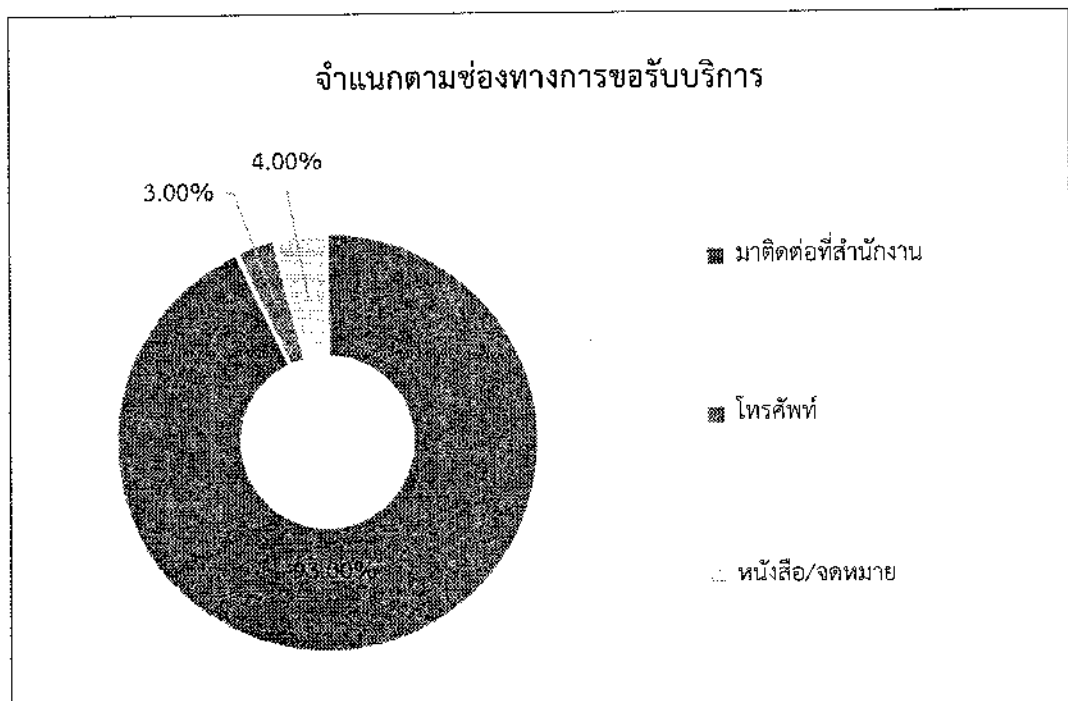


ภาพที่ 4.1 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สำนักงาน	372	93.00
โทรศัพท์	12	3.00
หนังสือ/จดหมาย	16	4.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการโดยมาติดต่อที่สำนักงาน มีจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และช่องทางโทรศัพท์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 แสดงดังแผนภูมิ

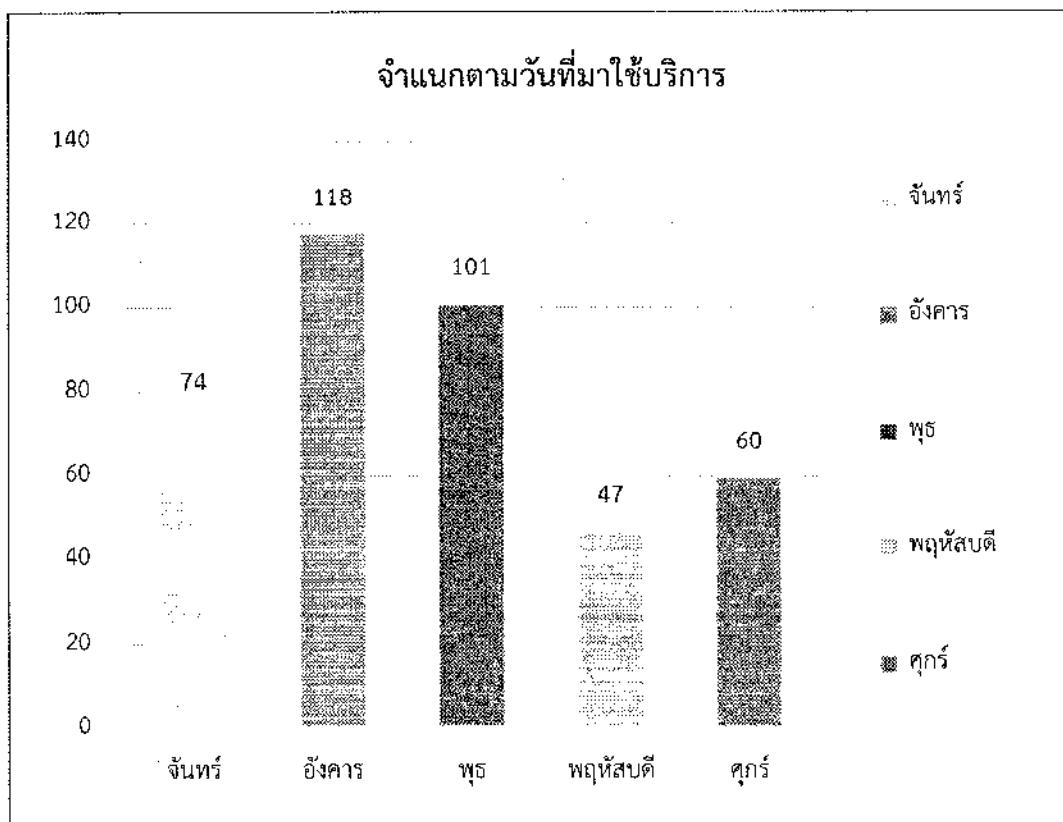


ภาพที่ 4.2 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์	74	18.50
อังคาร	118	29.50
พุธ	101	25.25
พฤหัสบดี	47	11.75
ศุกร์	60	15.00
เสาร์	-	-
อาทิตย์	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการในวันอังคาร มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมา คือ วันพุธ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 วันจันทร์ มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 วันศุกร์ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และวันพฤหัสบดี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 แสดงดังแผนภูมิ

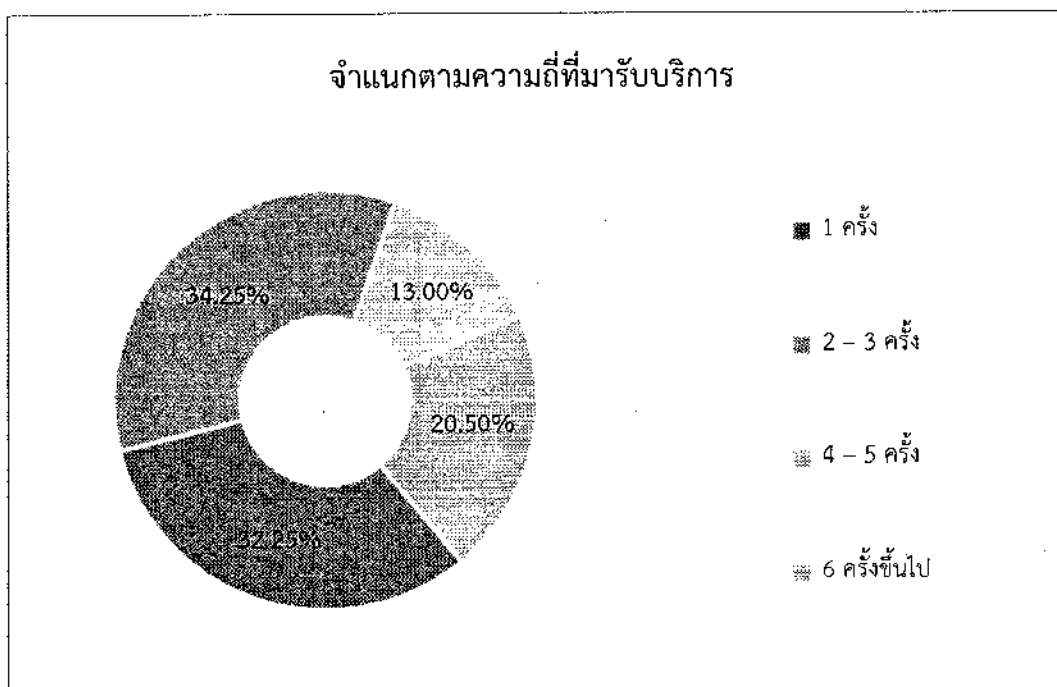


ภาพที่ 4.3 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ

ความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	129	32.25
2 – 3 ครั้ง	137	34.25
4 – 5 ครั้ง	52	13.00
6 ครั้งขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความถี่ที่มารับบริการประมาณ 2 – 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ความถี่ 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ความถี่ 6 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และความถี่ 4 – 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 แสดงดังแผนภูมิ

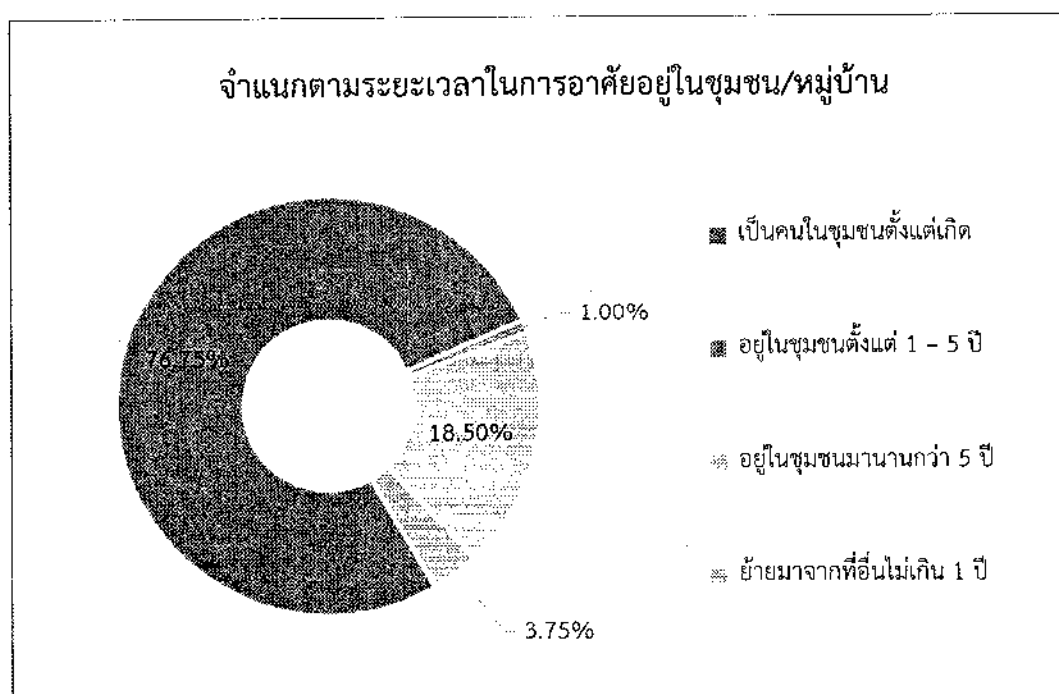


ภาพที่ 4.4 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	307	76.75
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี	4	1.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	74	18.50
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมา คือ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 แสดงดังแผนภูมิ



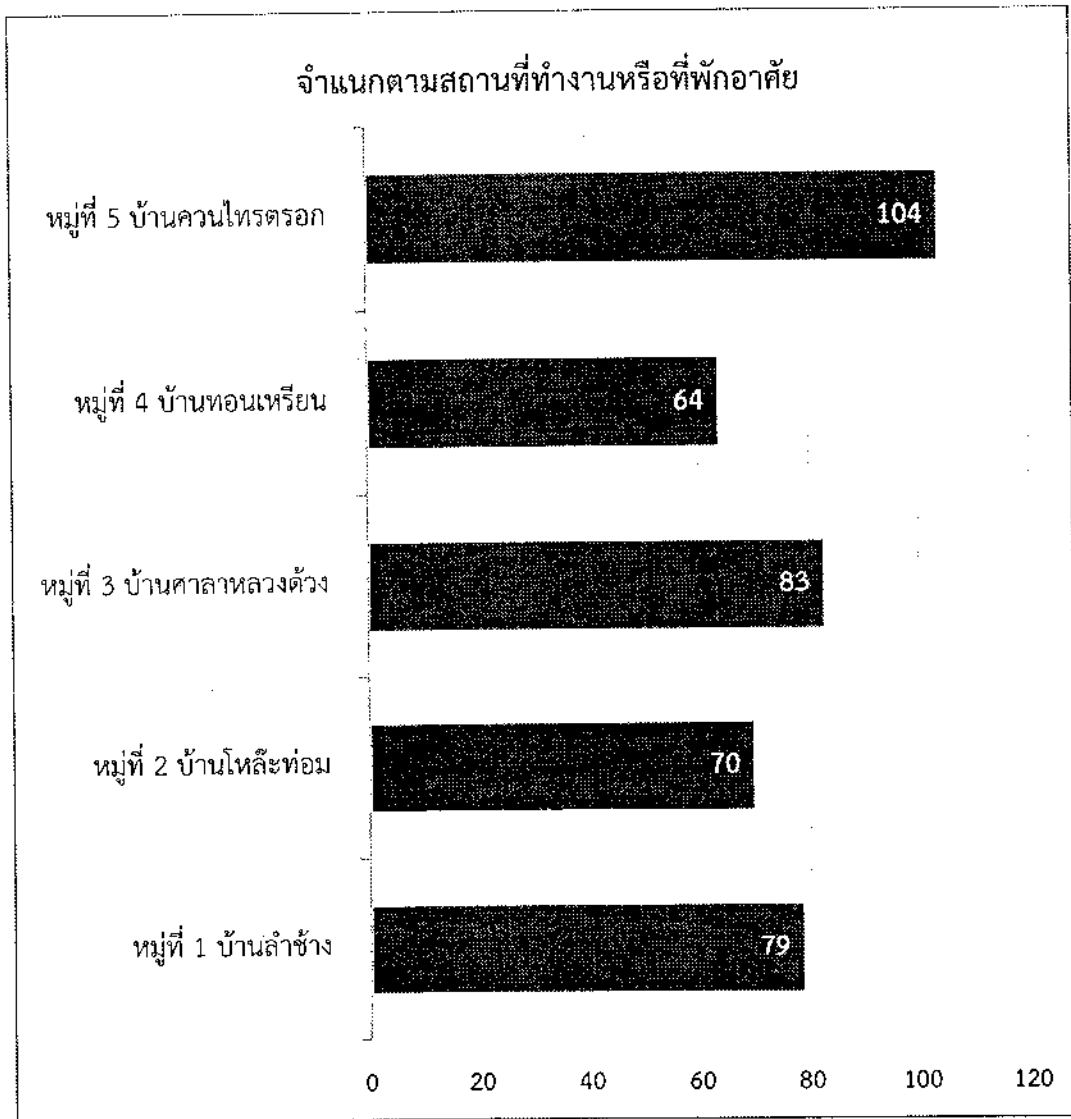
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

สถานที่ทำงานหรือพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านลำช้าง	79	19.75
หมู่ที่ 2 บ้านโหล๊ะท่อม	70	17.50
หมู่ที่ 3 บ้านศาลาหลวงด้วง	83	20.75
หมู่ที่ 4 บ้านทอนเหรียน	64	16.00
หมู่ที่ 5 บ้านควนไทรตรอก	104	26.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการพักอาศัยหรือทำงานอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พบว่า หมู่ที่ 1 บ้านลำช้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 หมู่ที่ 2 บ้านโหล๊ะท่อม จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 หมู่ที่ 3 บ้านศาลาหลวงด้วง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 หมู่ที่ 4 บ้านทอนเหรียน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และหมู่ที่ 5 บ้านควนไทรตรอก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 แสดงดังแผนภูมิ



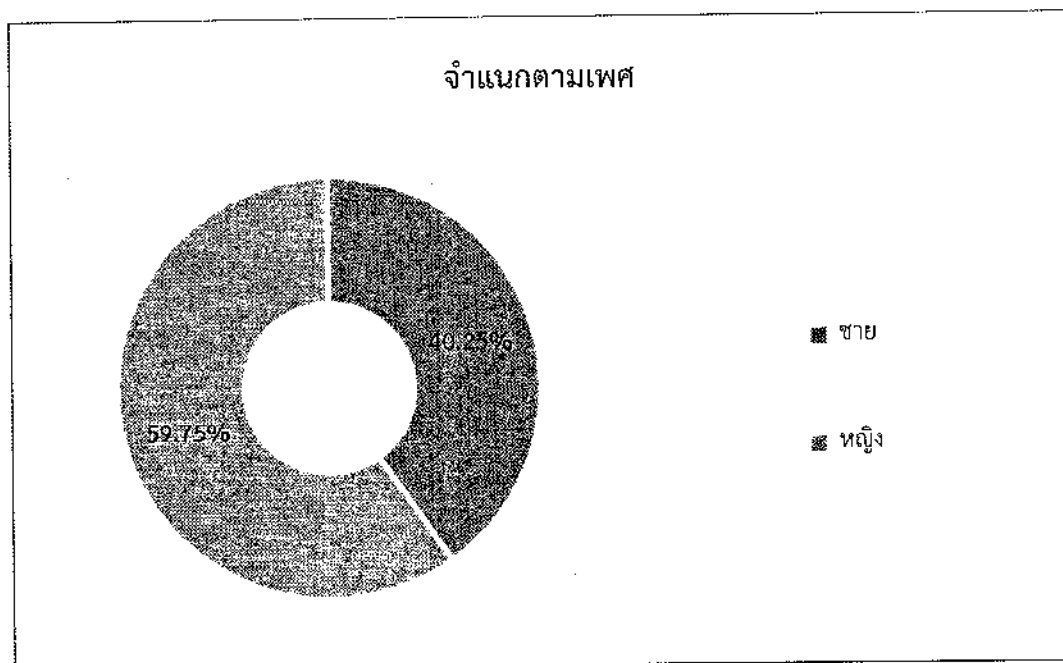
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ทำงานหรือที่พักอาศัย

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

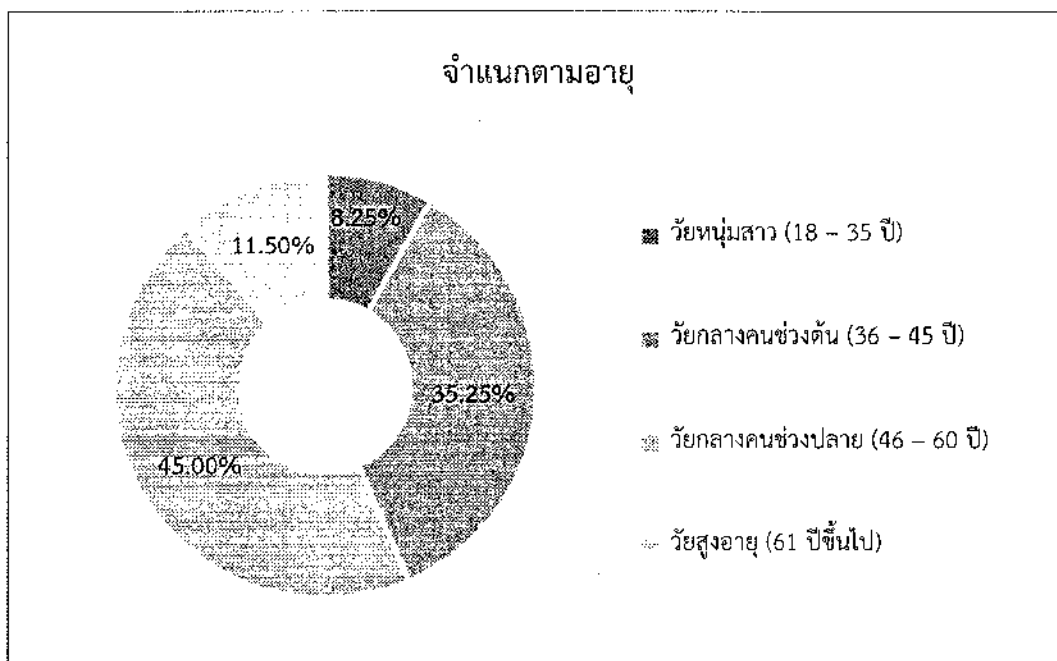
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	40.25
หญิง	239	59.75
อายุ		
วัยรุ่น (13 - 17 ปี)	-	-
วัยหนุ่มสาว (18 - 35 ปี)	33	8.25
วัยกลางคนช่วงต้น (36 - 45 ปี)	141	35.25
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 - 60 ปี)	180	45.00
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	46	11.50
สถานภาพสมรส		
โสด	46	11.50
สมรส	324	81.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	30	7.50
ระดับการศึกษา		
ไม่รู้หนังสือ	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	139	34.75
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	74	18.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	97	24.25
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	42	10.50
ปริญญาตรี	48	12.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	6	1.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	105	26.25
พนักงานเอกชน	44	11.00
รับจ้างทั่วไป	27	6.75
เกษตรกร	202	50.50
ว่างงาน	2	0.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	1.25
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
อื่นๆ	-	-

ข้อมูลส่วนบุคคล (n = 400)	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	9	2.25
ไม่เกิน 5,000 บาท	15	3.75
5,001 – 10,000 บาท	167	41.75
10,001 – 15,000 บาท	118	29.50
15,001 – 20,000 บาท	55	13.75
20,001 – 25,000 บาท	31	7.75
25,001 – 30,000 บาท	3	0.75
มากกว่า 30,000 บาท	2	0.50

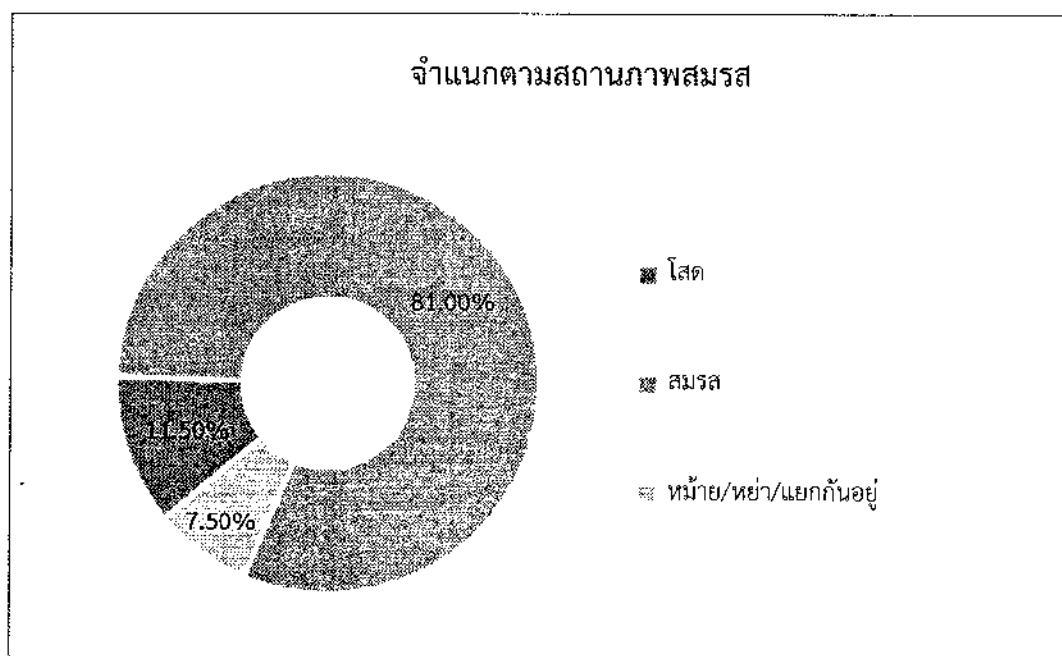
จากตารางที่ 4.7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท แสดงดังแผนภูมิ



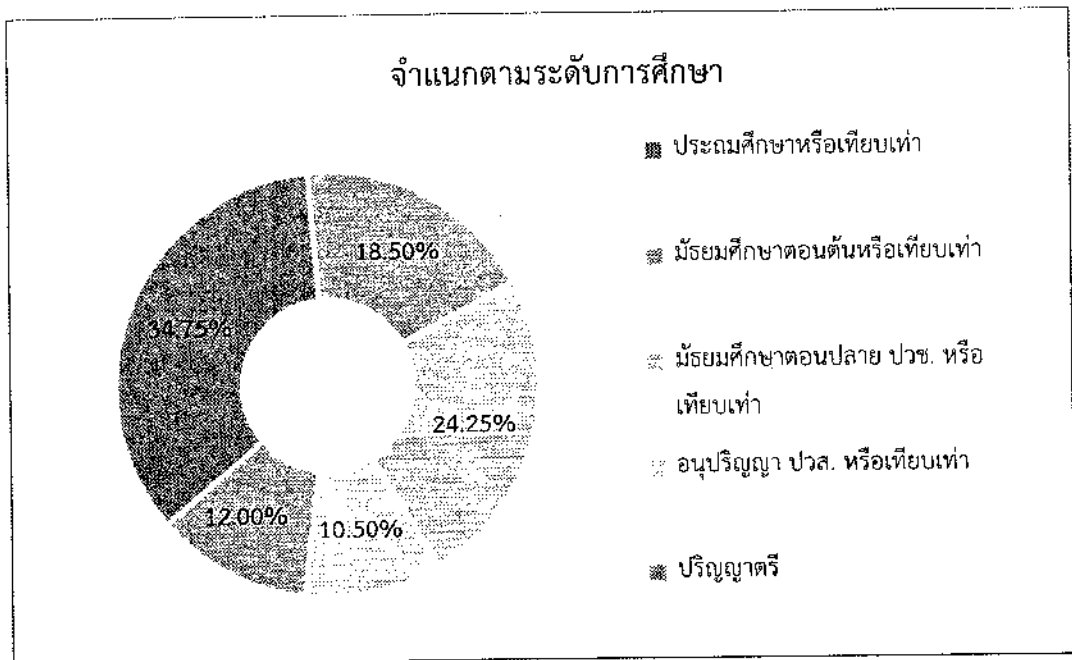
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



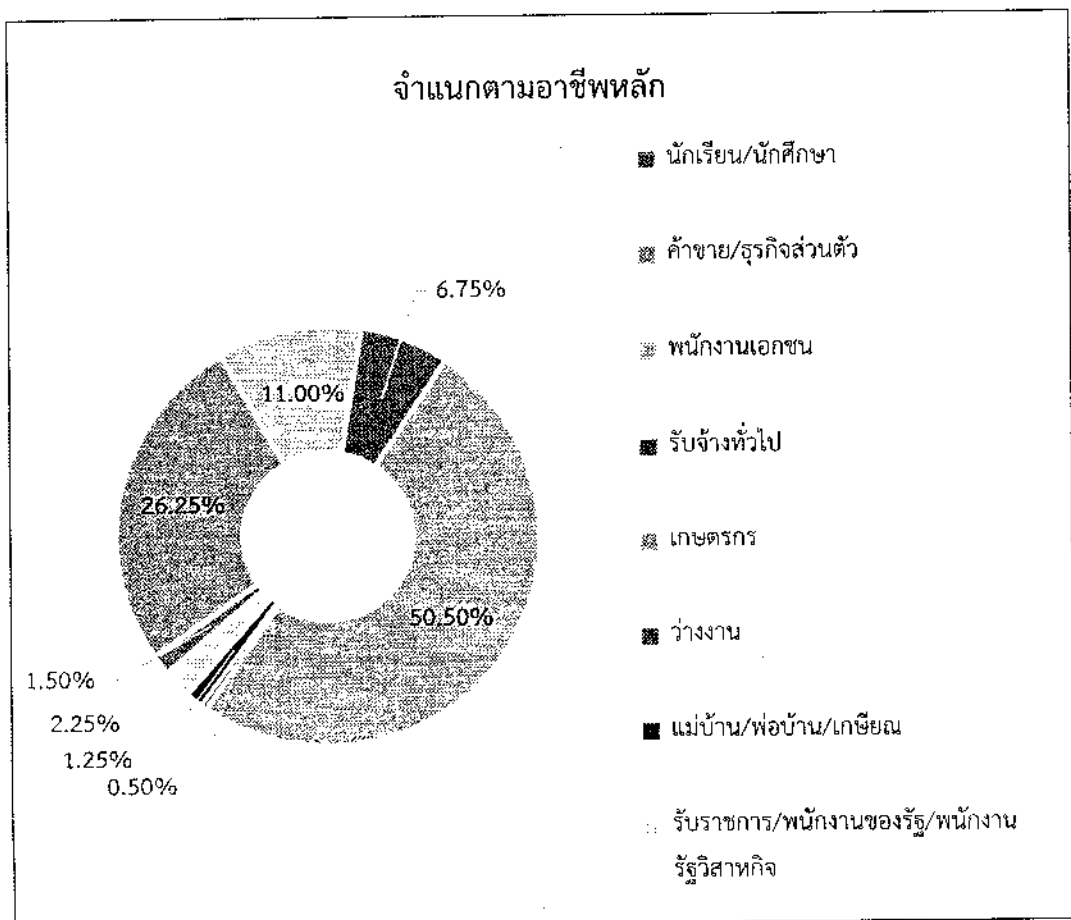
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



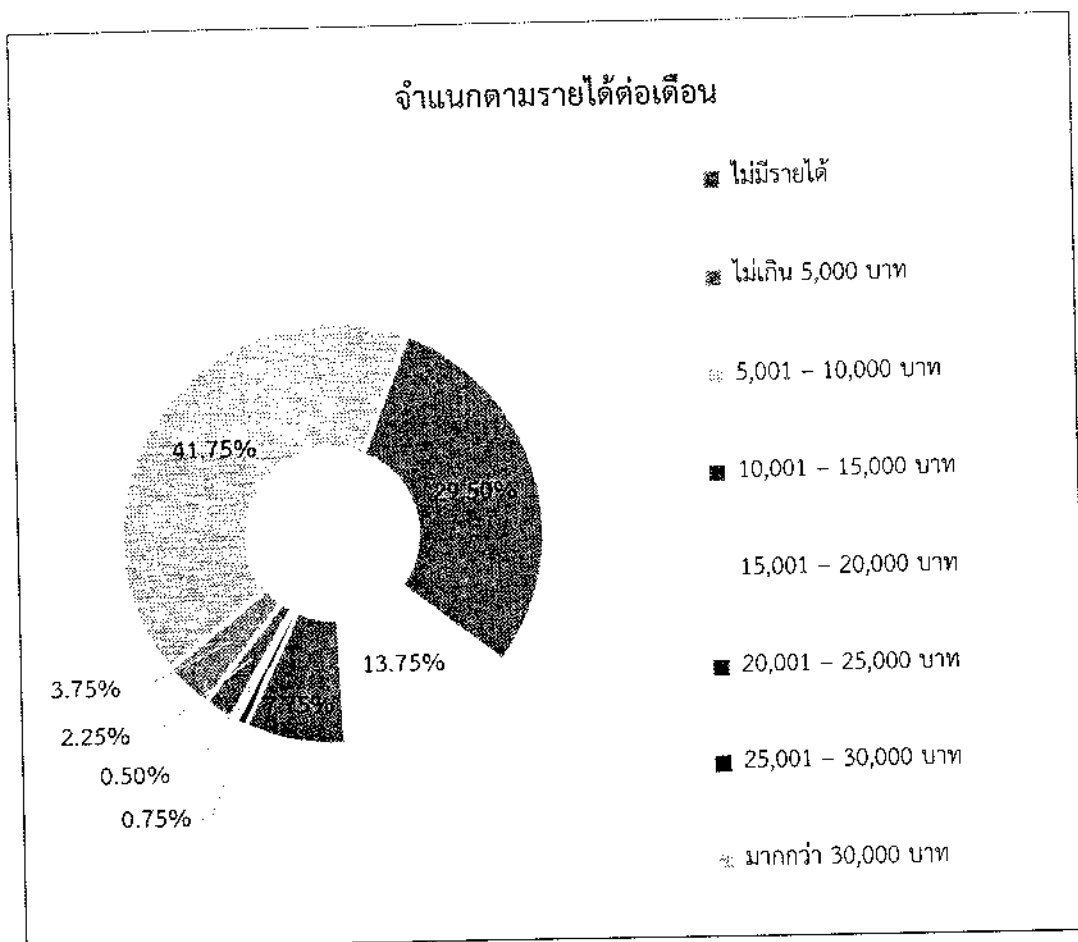
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ 4.10 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



ภาพที่ 4.11 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.12 แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

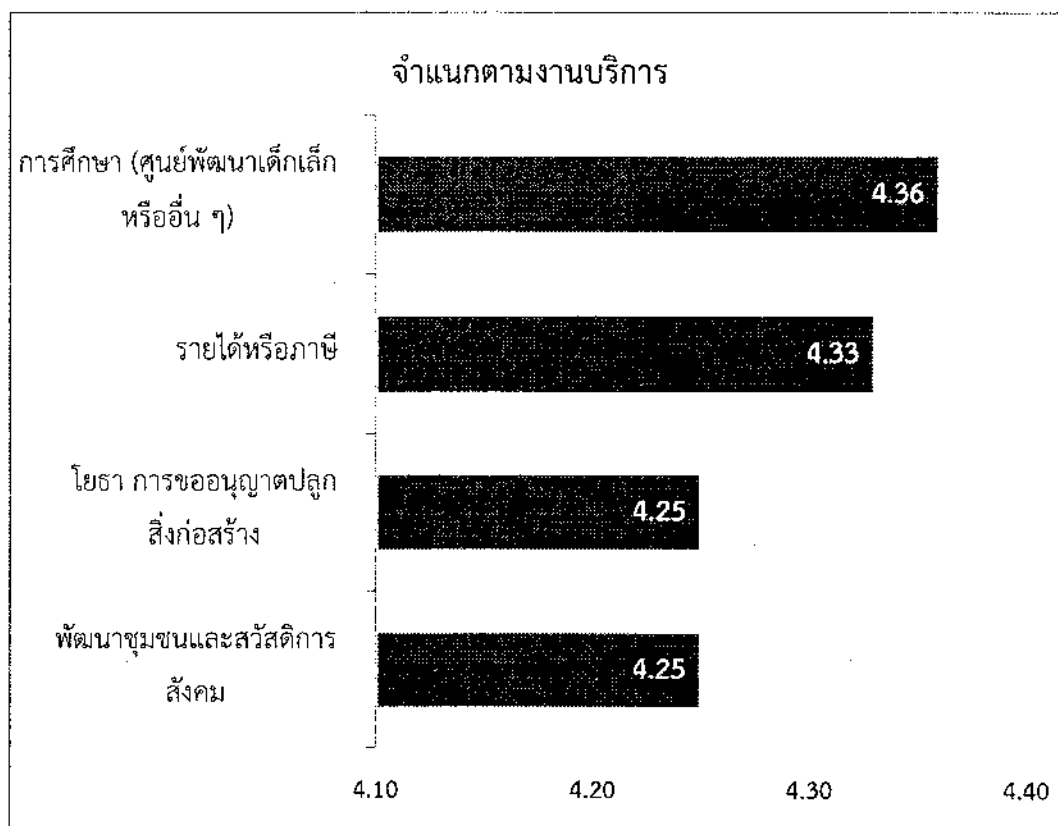
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.25	0.53	85.00	มากที่สุด
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.36	0.55	87.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.33	0.54	86.60	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.25	0.61	85.00	มากที่สุด
รวม	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง / พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และ 0.61 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00



ภาพที่ 4.13 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามงานบริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

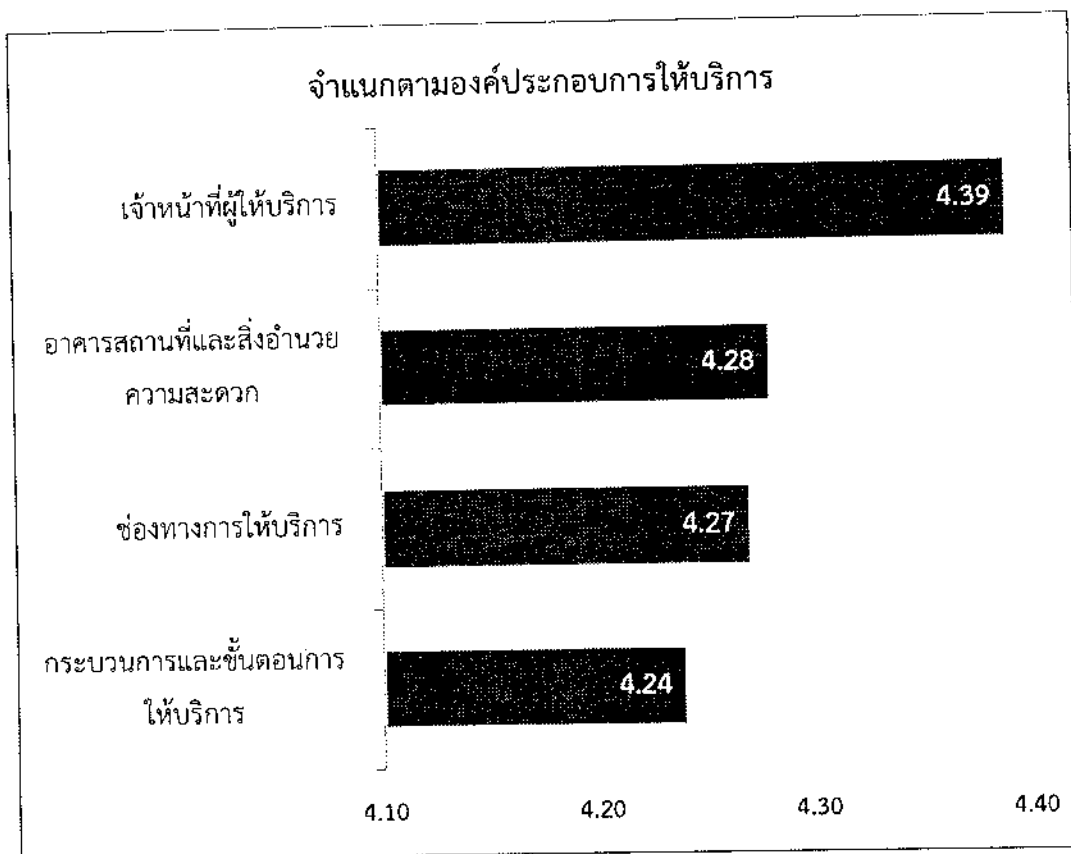
ประเด็น (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.68	84.80	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.27	0.69	85.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.60	87.80	มากที่สุด
อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.66	85.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบในการให้บริการ พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80
2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.60

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80



ภาพที่ 4.14 แผนภูมิระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบบริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)

ประเด็น (n = 100)	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.64	86.20	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.34	0.70	86.80	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.67	87.00	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.68	86.80	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.29	0.67	85.80	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.74	85.40	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.34	0.62	86.80	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น	4.46	0.61	89.20	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.29	0.69	85.80	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.38	0.65	87.60	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ	4.25	0.74	85.00	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.32	0.71	86.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.52	88.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.45	0.56	89.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.57	88.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.57	88.60	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.56	89.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	0.56	89.00	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.59	86.60	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.31	0.65	86.20	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการให้บริการ	4.33	0.67	86.60	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.39	0.60	87.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.30	0.69	86.00	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.33	0.65	86.60	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	0.55	87.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20

2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม / เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ / เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

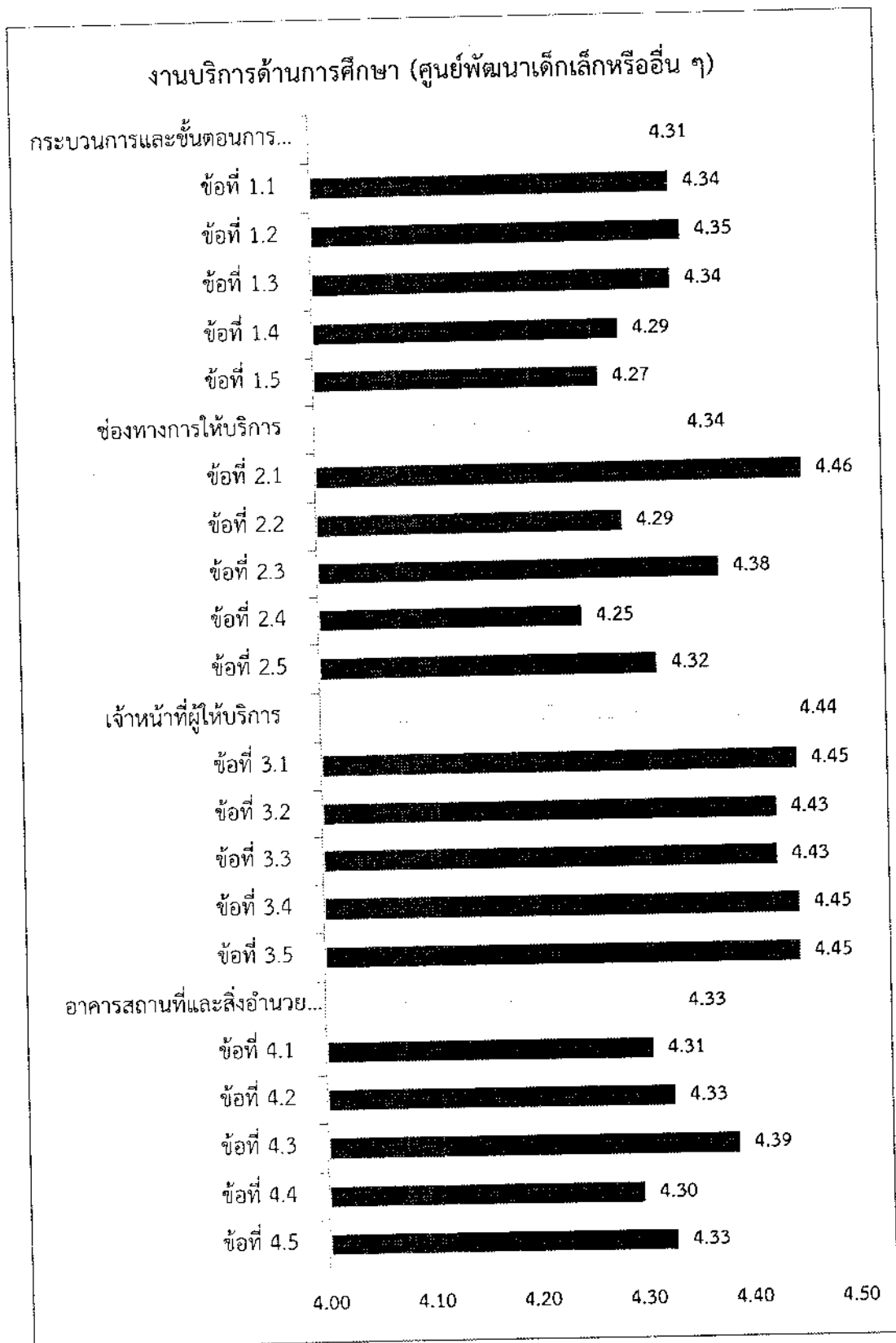
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์
เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

2. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการ
ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40

3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน / มีกล่องเพื่อรับฟัง
ความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
4.29 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 และ 0.69 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความ
พึงพอใจเท่ากับ 85.80



ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านการศึกษา
(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่นๆ)

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น (n = 101)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.59	86.00	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.34	0.60	86.80	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.29	0.67	85.80	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.28	0.65	85.60	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.32	0.63	86.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.31	0.64	86.20	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.29	0.58	85.80	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น	4.33	0.63	86.60	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.27	0.69	85.40	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.27	0.66	85.40	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ	4.25	0.68	85.00	มากที่สุด
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.34	0.59	86.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.54	88.80	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.47	0.56	89.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.41	0.60	88.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.41	0.60	88.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	0.54	89.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.48	0.54	89.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.58	85.80	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.34	0.59	86.80	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ	4.41	0.60	88.20	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.26	0.64	85.20	มากที่สุด

ประเด็น (n = 101)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.18	0.75	83.60	มาก
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.29	0.68	85.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.33	0.54	86.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.80

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ / อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.60

2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.40

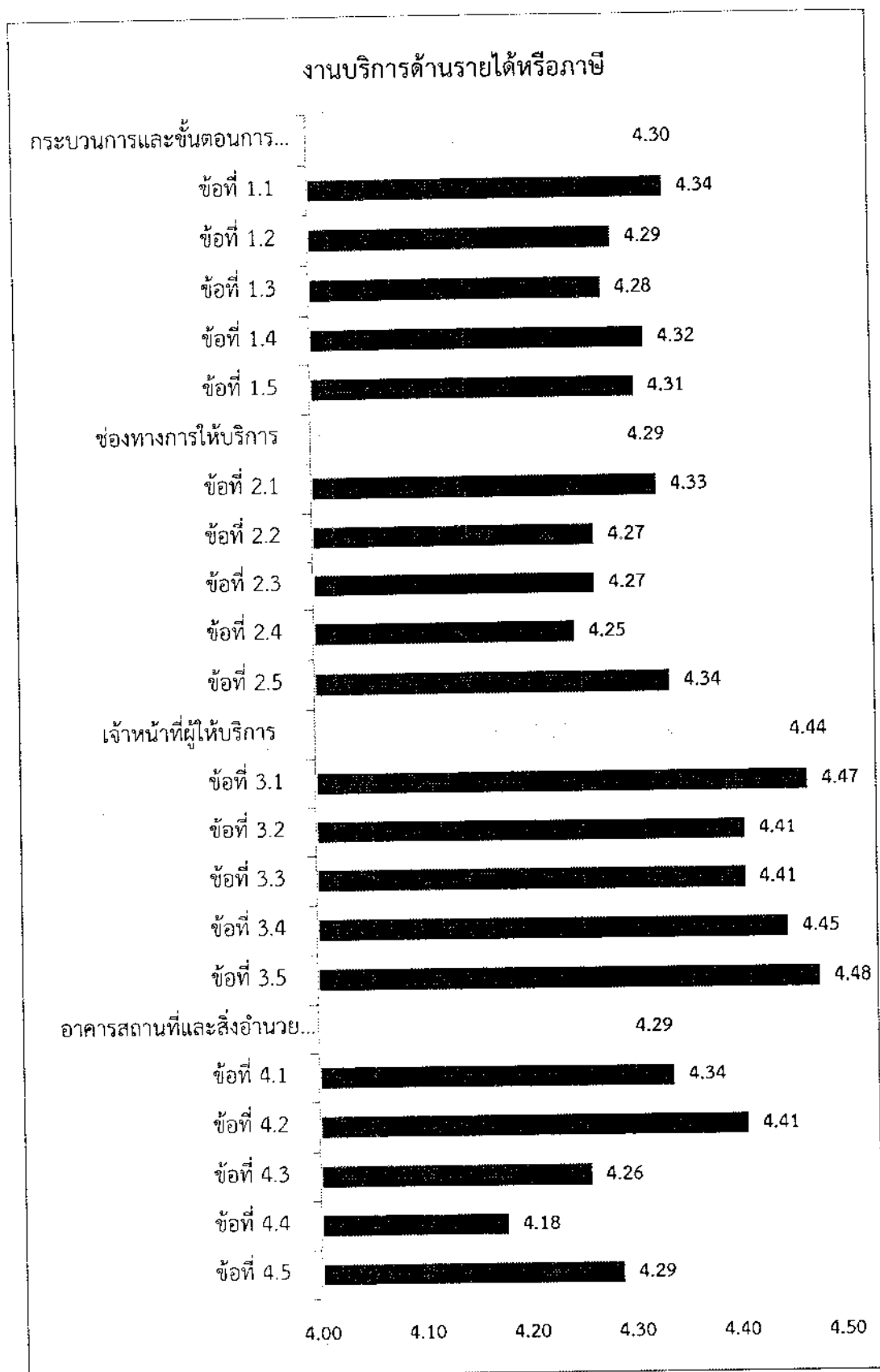
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับสะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20



ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.59	83.20	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.17	0.67	83.40	มาก
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.16	0.63	83.20	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.16	0.65	83.20	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.10	0.67	82.00	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.25	0.60	85.00	มากที่สุด
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น	4.37	0.61	87.40	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.23	0.69	84.60	มากที่สุด
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.31	0.65	86.20	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ	4.16	0.71	83.20	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.18	0.67	83.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.57	86.20	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.35	0.59	87.00	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.63	86.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.27	0.63	85.40	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.61	86.00	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.33	0.62	86.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.57	85.20	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.23	0.63	84.60	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.24	0.67	84.80	มากที่สุด
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.23	0.68	84.60	มากที่สุด

ประเด็น (n = 100)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.21	0.62	84.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.53	85.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.20

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

4. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

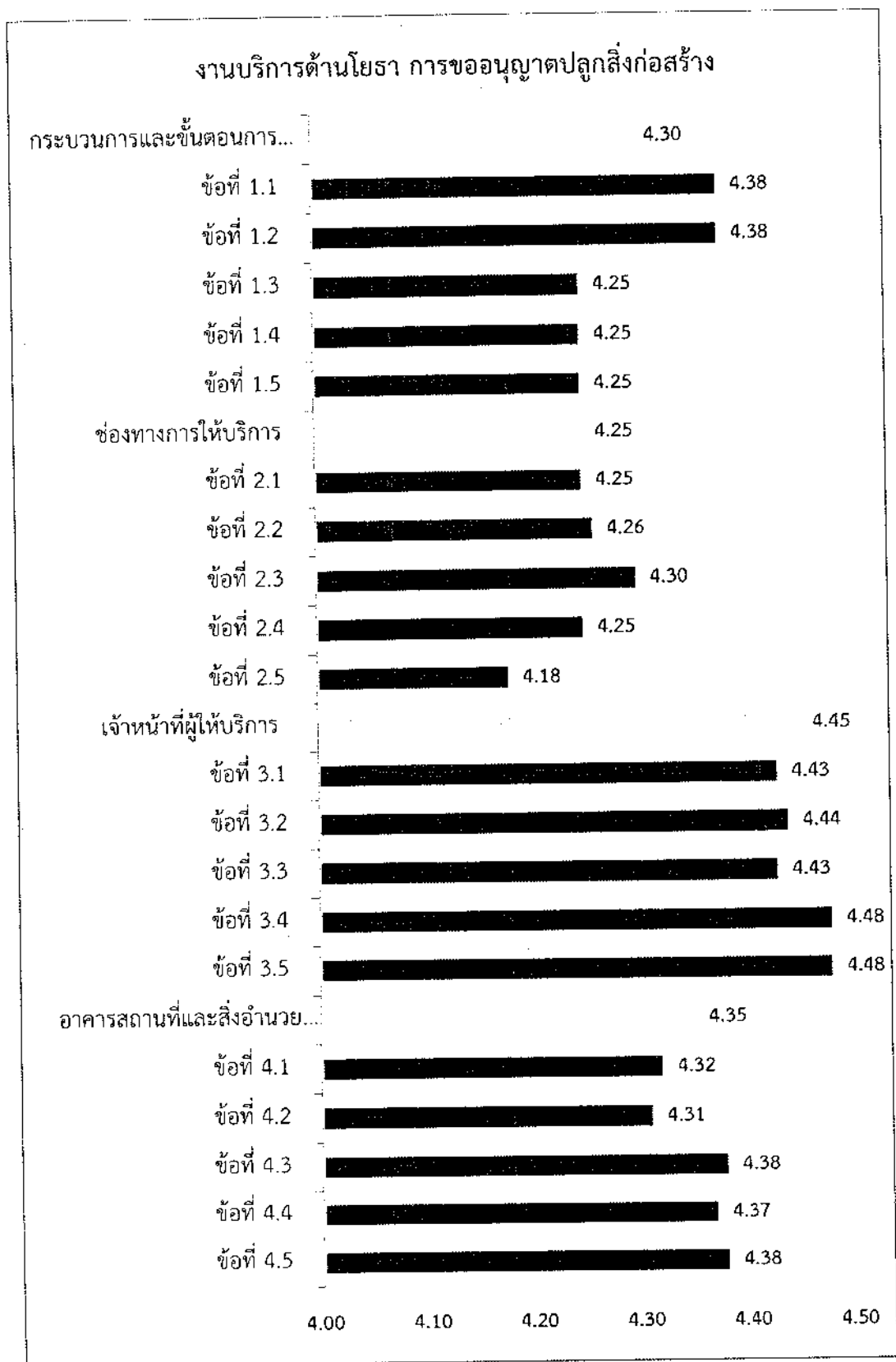
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น / สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และ 0.60 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

3. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60

ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ / มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน / มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวกและหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 0.65 และ 0.71 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20
3. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40



ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านโยธา
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น (n = 99)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.69	84.00	มาก
1.1 ขั้นตอนการรับขึ้นทะเบียนมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.22	0.76	84.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.19	0.78	83.80	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.23	0.70	84.60	มากที่สุด
1.4 มีสิ่งลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.16	0.71	83.20	มาก
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.17	0.80	83.40	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.20	0.69	84.00	มาก
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น	4.25	0.70	85.00	มากที่สุด
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ	4.16	0.74	83.20	มาก
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ	4.25	0.73	85.00	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ	4.16	0.79	83.20	มาก
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.18	0.76	83.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.39	0.62	87.80	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.34	0.67	86.80	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.35	0.69	87.00	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.37	0.60	87.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.63	84.80	มากที่สุด
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	4.27	0.64	85.40	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ	4.28	0.67	85.60	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ	4.19	0.74	83.80	มาก

ประเด็น (n = 99)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย	4.20	0.73	84.00	มาก
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.26	0.71	85.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	0.61	85.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจจากการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

2. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

3. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูง 3 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ / เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.40

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00

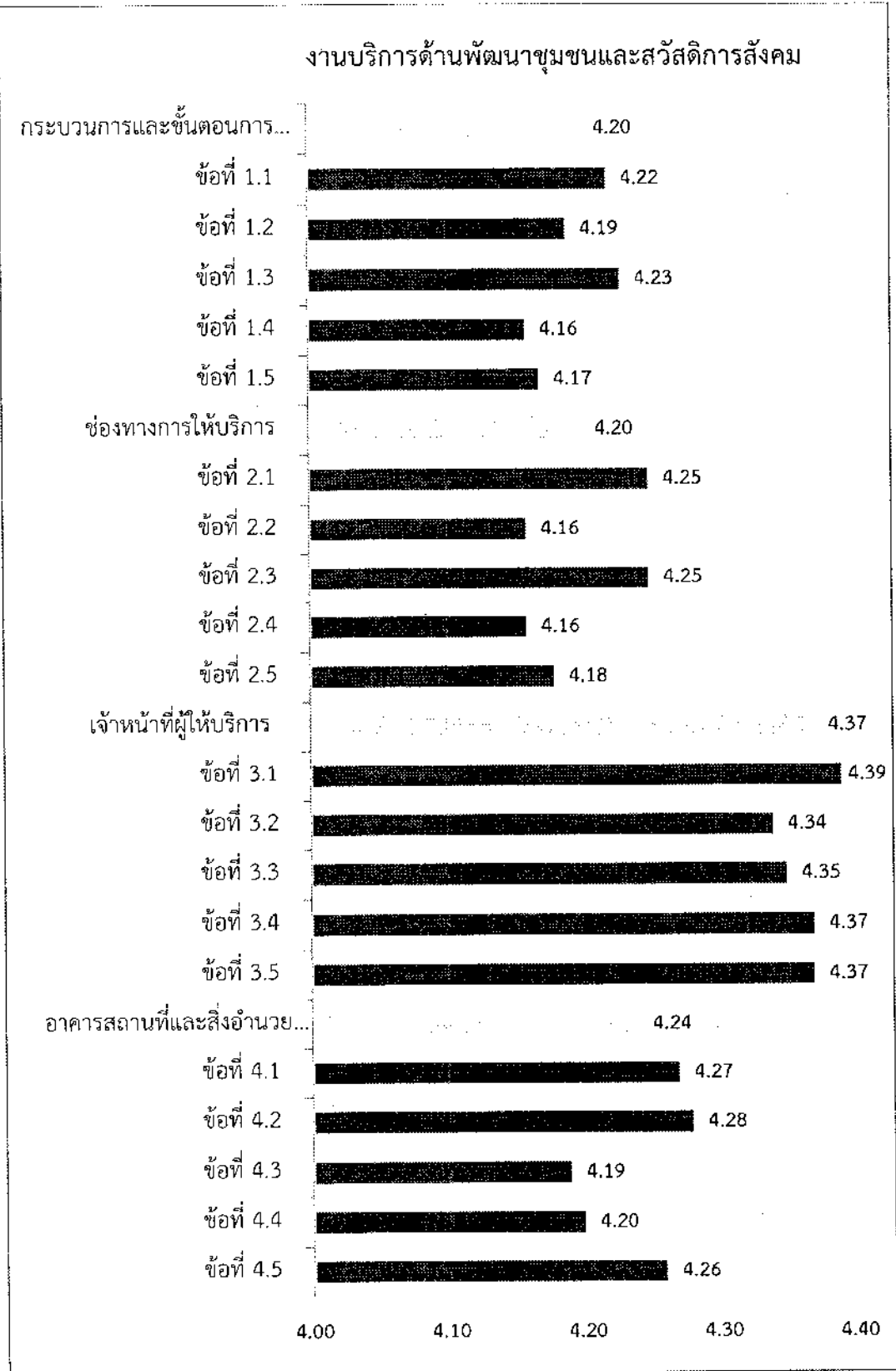
ข้อที่ได้รับความพึงพอใจต่ำ 3 อันดับแรก คือ

1. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน / มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ / มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก

และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 0.74 และ 0.79 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20

2. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40

3. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60



ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชน
ส่วนรวม

งานบริการ (ก = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.06	0.80	81.20	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.22	0.73	84.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.12	0.77	82.40	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.18	0.75	83.60	มาก
รวม	4.15	0.76	83.00	มาก

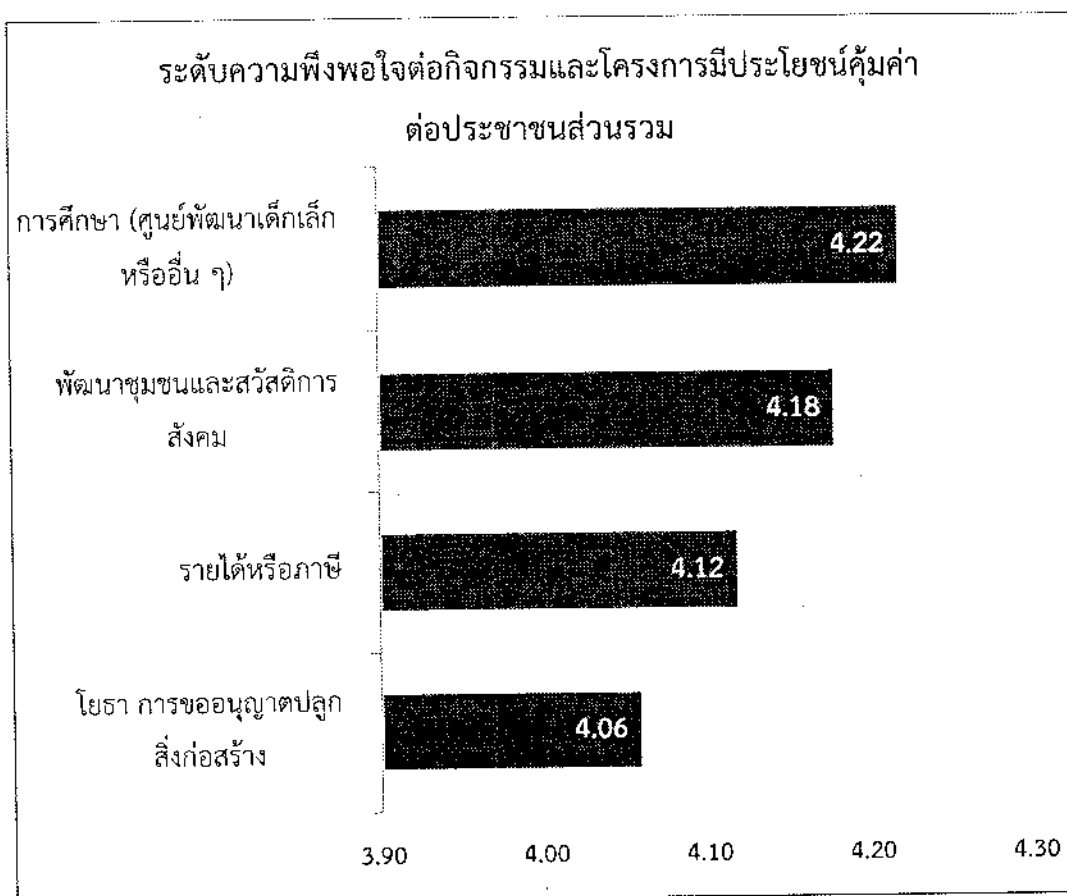
จากตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20



ภาพที่ 4.19 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมและโครงการมีประโยชน์
คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.02	0.77	80.40	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.21	0.67	84.20	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.19	0.69	83.80	มาก
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.12	0.64	82.40	มาก
รวม	4.14	0.69	82.80	มาก

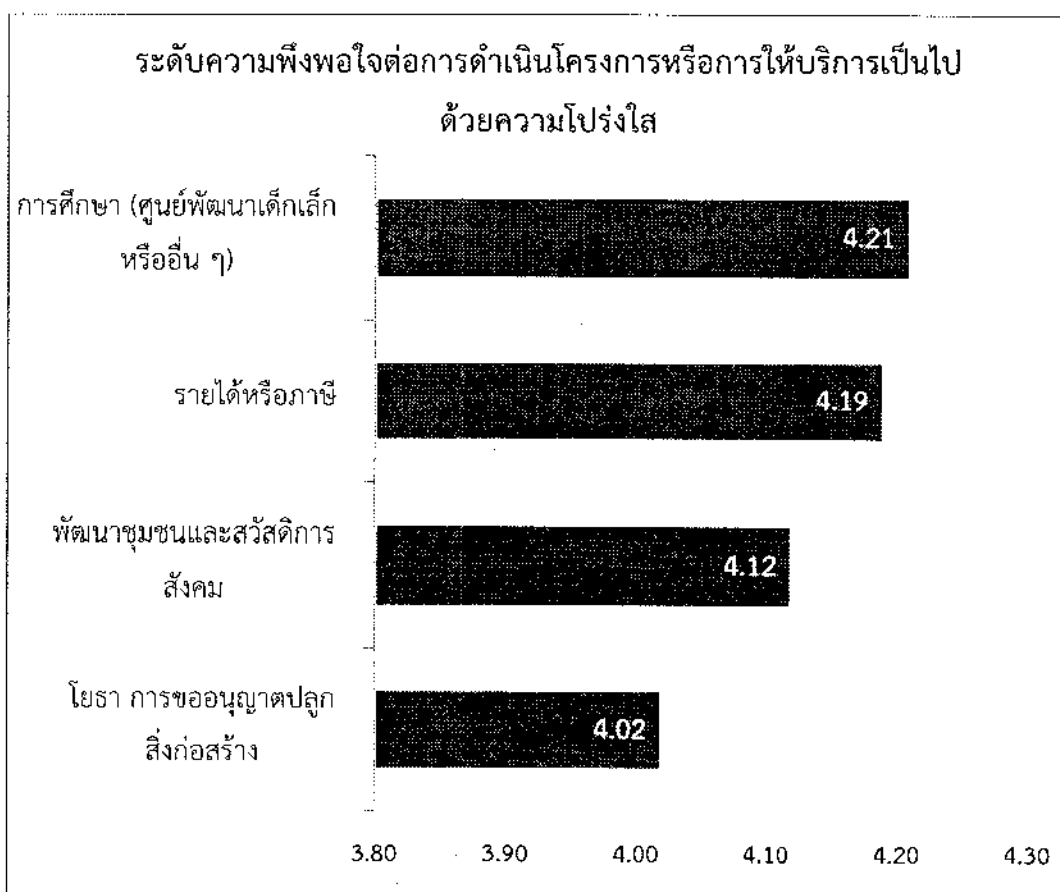
จากตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20

2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40

4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.40



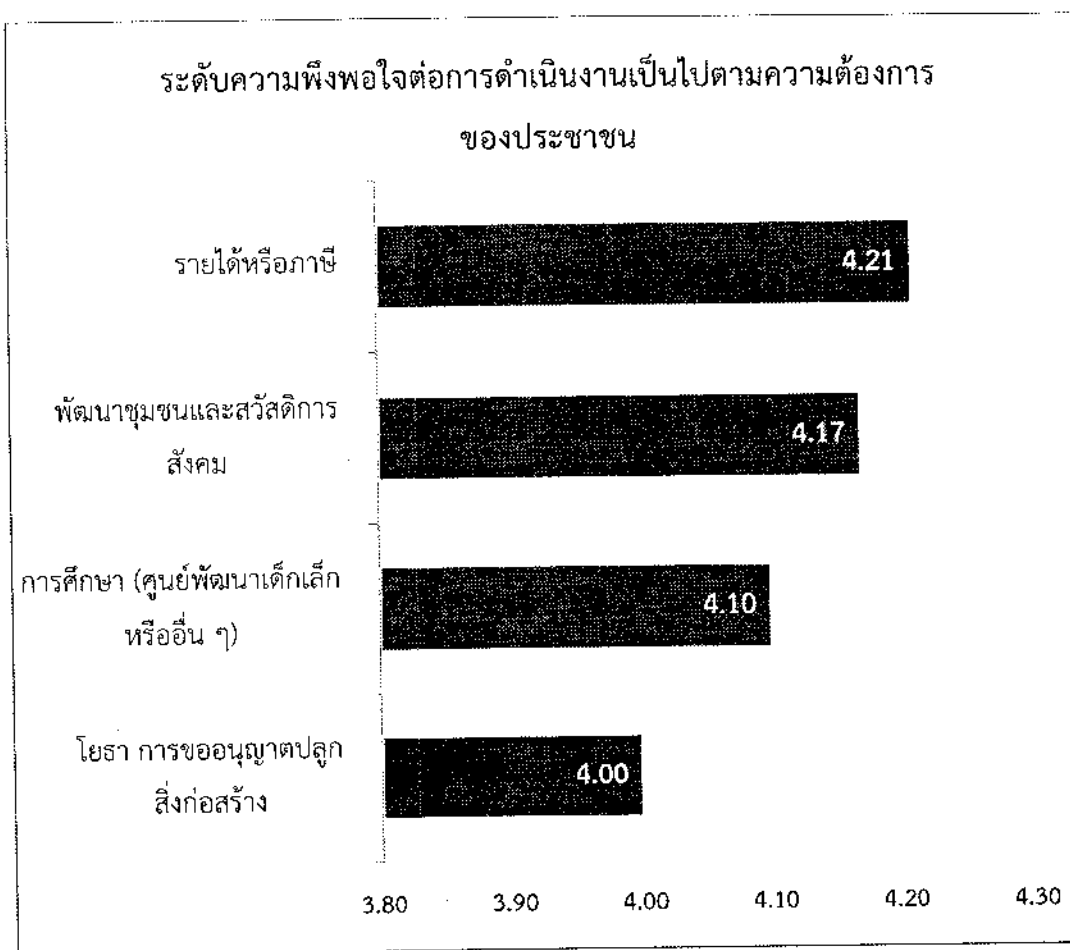
ภาพที่ 4.20 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

งานบริการ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.00	0.79	80.00	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.10	0.75	82.00	มาก
รายได้หรือภาษี	4.21	0.68	84.20	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.17	0.74	83.40	มาก
รวม	4.12	0.74	82.40	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

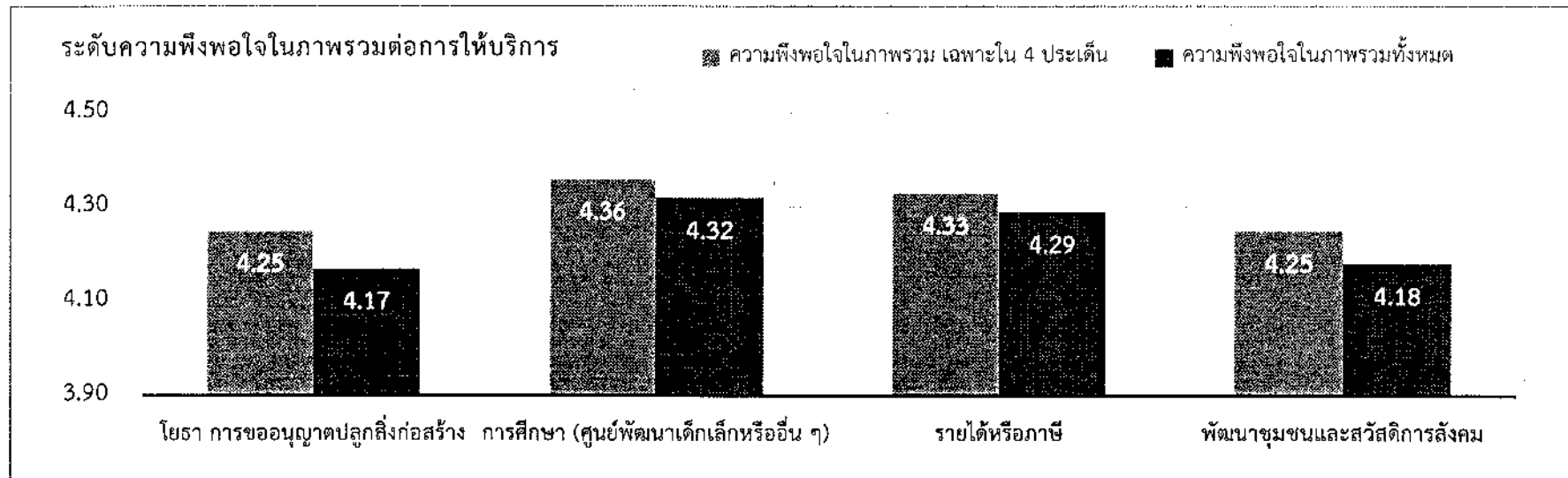
1. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ รายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.20
2. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40
3. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00
4. งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.00



ภาพที่ 4.21 แผนภูมิระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ
ของประชาชน

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

งานด้าน	ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น				ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด			
	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.25	0.53	85.00	มากที่สุด	4.17	0.59	83.40	มาก
การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)	4.36	0.55	87.20	มากที่สุด	4.32	0.69	86.40	มากที่สุด
รายได้หรือภาษี	4.33	0.54	86.60	มากที่สุด	4.29	0.65	85.80	มากที่สุด
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.25	0.61	85.00	มากที่สุด	4.18	0.72	83.60	มาก
รวม	4.30	0.56	86.00	มากที่สุด	4.24	0.66	84.80	มากที่สุด



ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

จากตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.00 และความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80

หากมองในแต่ละงาน พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.40
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.60 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เฉพาะใน 4 ประเด็น ต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
ช่องทางการขอรับบริการ				
มาติดต่อที่สำนักงาน	4.32	0.56	86.40	มากที่สุด
โทรศัพท์	3.92	0.33	78.40	มาก
หนังสือ/จดหมาย	3.96	0.30	79.20	มาก
อื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มาบริการถึงที่บ้าน	-	-	-	-
วันที่มาใช้บริการ				
จันทร์	4.29	0.57	85.80	มากที่สุด
อังคาร	4.22	0.56	84.40	มากที่สุด
พุธ	4.40	0.57	88.00	มากที่สุด
พฤหัสบดี	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
ศุกร์	4.32	0.52	86.40	มากที่สุด
เสาร์	-	-	-	-
อาทิตย์	-	-	-	-
ความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)				
1 ครั้ง	4.19	0.59	83.80	มาก
2 - 3 ครั้ง	4.40	0.56	88.00	มากที่สุด
4 - 5 ครั้ง	4.19	0.47	83.80	มาก
6 ครั้งขึ้นไป	4.35	0.54	87.00	มากที่สุด
ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน				
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 - 5 ปี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	4.39	0.53	87.80	มากที่สุด
ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี	4.52	0.52	90.40	มากที่สุด

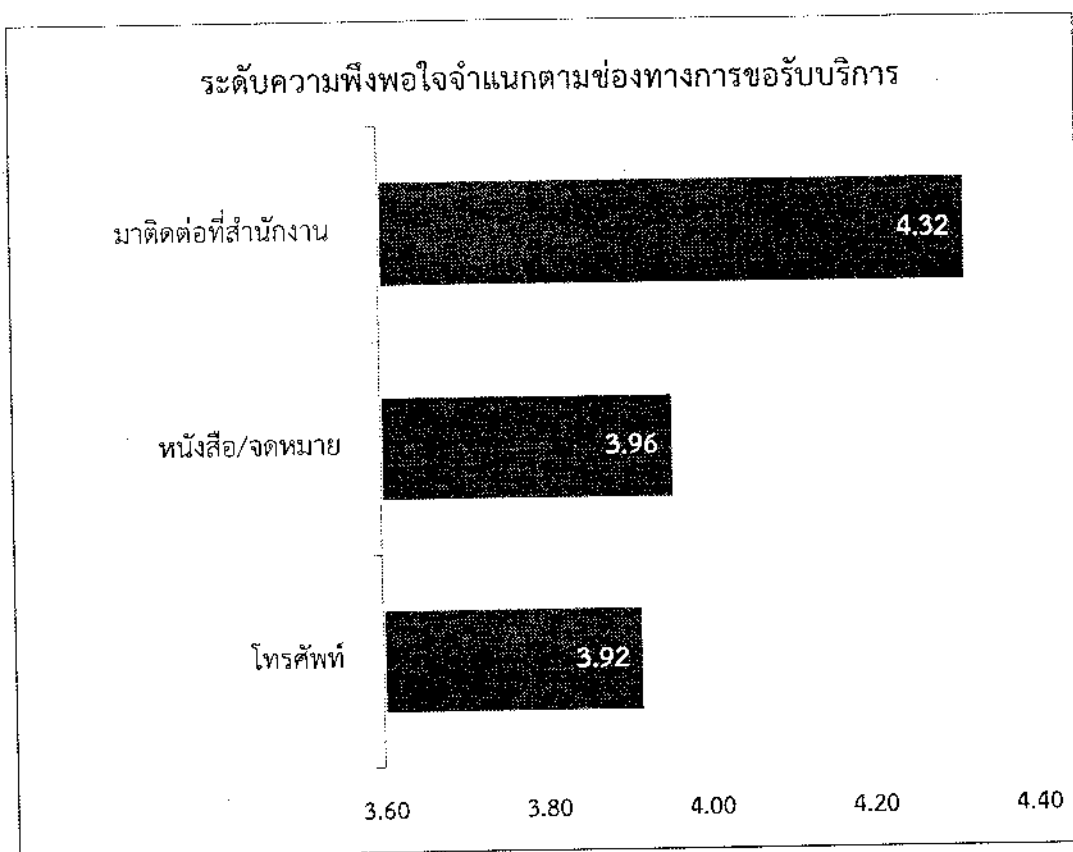
จากตารางที่ 4.18 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละช่องทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยช่องทางมาติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รองลงมา คือ ช่องทางหนังสือ/จดหมาย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.20 และต่ำที่สุด คือ ช่องทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.40

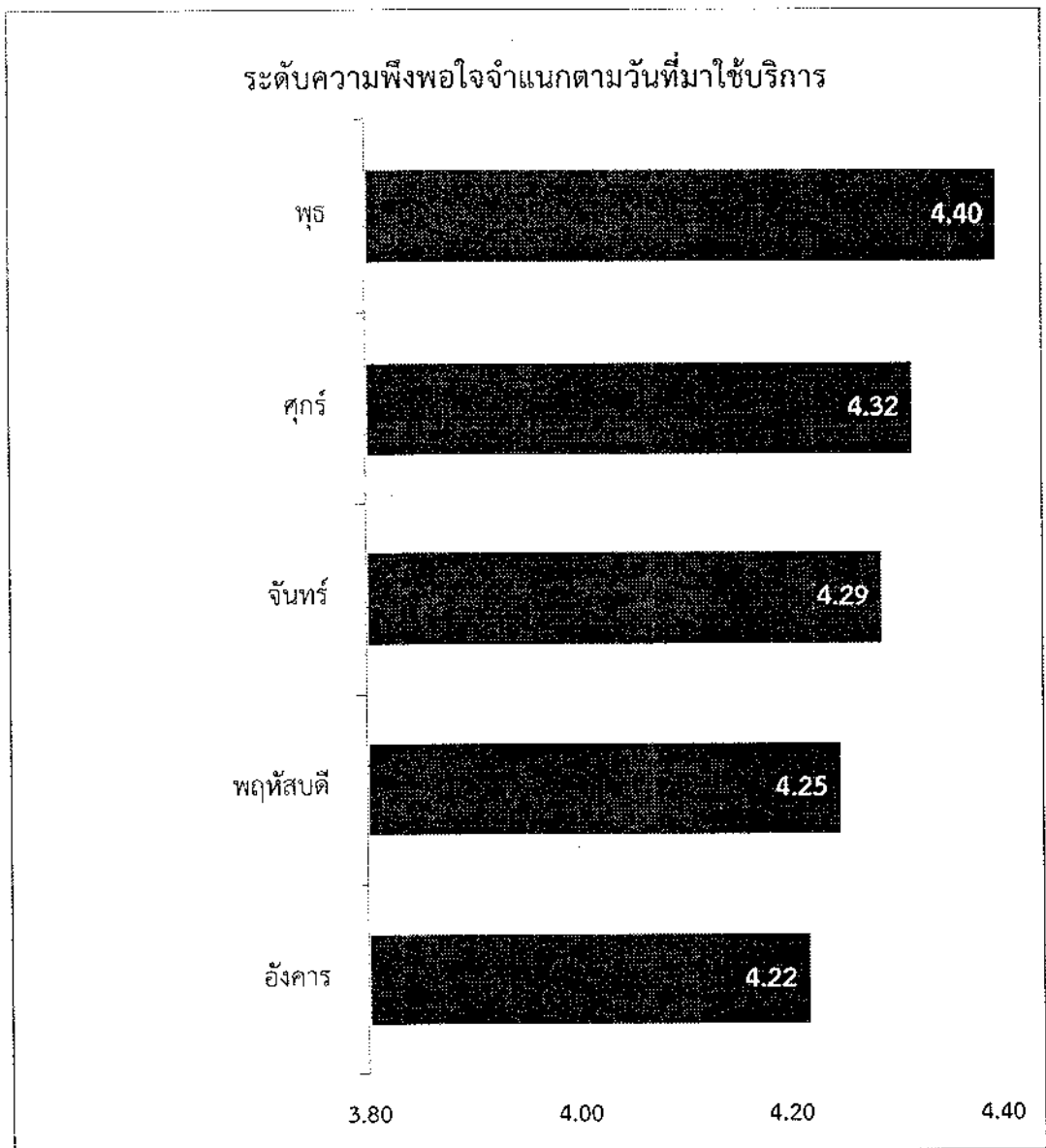
จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการในทุกวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยวันพุธ มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ วันศุกร์ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 วันจันทร์ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.80 วันพฤหัสบดี มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และต่ำที่สุด คือ วันอังคาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.40

จำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี) พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมารับบริการ 2 – 3 ครั้ง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 รองลงมา คือ มารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.00 และต่ำที่สุด คือ มารับบริการ 1 ครั้ง / มารับบริการ 4 – 5 ครั้ง มีความพึงพอใจเท่ากันในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และ 0.47 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.80

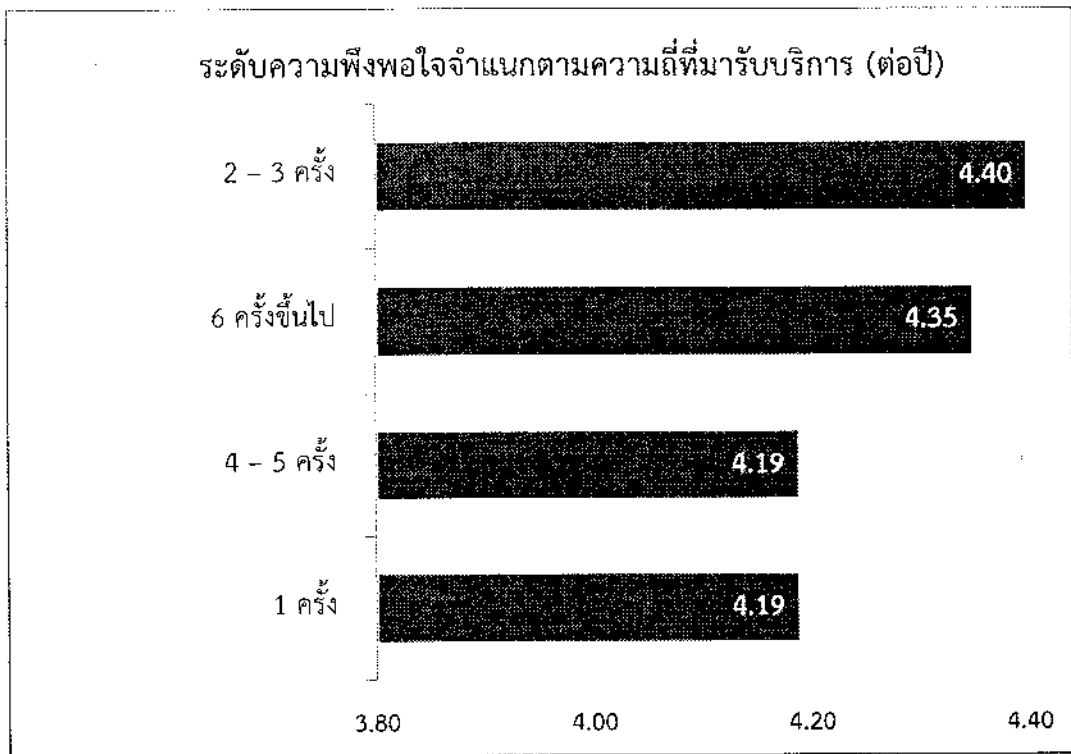
จำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน พบว่า ผู้รับบริการในทุกระยะเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 รองลงมา คือ ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 90.40 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.80 และต่ำที่สุด คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00



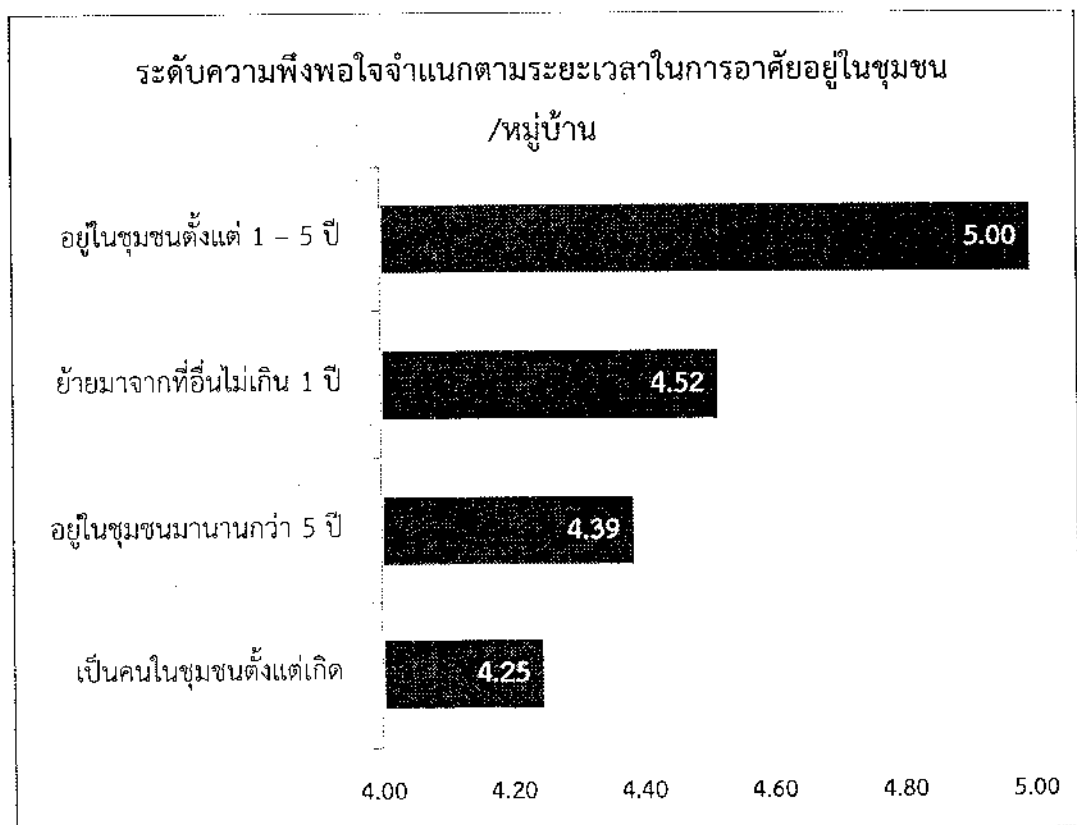
ภาพที่ 4.23 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ



ภาพที่ 4.24 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ



ภาพที่ 4.25 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามความถี่ที่มารับบริการ (ต่อปี)



ภาพที่ 4.26 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
เพศ				
ชาย	4.11	0.55	82.20	มาก
หญิง	4.42	0.55	88.40	มากที่สุด
อายุ				
วัยรุ่น (13 – 17 ปี)	-	-	-	-
วัยหนุ่มสาว (18 – 35 ปี)	4.32	0.56	86.40	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงต้น (36 – 45 ปี)	4.25	0.56	85.00	มากที่สุด
วัยกลางคนช่วงปลาย (46 – 60 ปี)	4.36	0.57	87.20	มากที่สุด
วัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป)	4.18	0.47	83.60	มาก
สถานภาพ				
โสด	4.09	0.48	81.80	มาก
สมรส	4.32	0.56	86.40	มากที่สุด
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4.41	0.58	88.20	มากที่สุด
ระดับการศึกษา				
ไม่รู้หนังสือ	-	-	-	-
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	4.46	0.52	89.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	4.36	0.53	87.20	มากที่สุด
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า	4.12	0.55	82.40	มาก
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	4.05	0.52	81.00	มาก
ปริญญาตรี	4.31	0.62	86.20	มากที่สุด
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-
อาชีพหลัก				
นักเรียน/นักศึกษา	3.81	0.12	76.20	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.32	0.57	86.40	มากที่สุด
พนักงานเอกชน	3.98	0.53	79.60	มาก
รับจ้างทั่วไป	4.14	0.47	82.80	มาก
เกษตรกร	4.40	0.54	88.00	มากที่สุด
ว่างงาน	3.80	0.14	76.00	มาก
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4.75	0.56	95.00	มากที่สุด
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.94	0.52	78.80	มาก
อื่น ๆ	-	-	-	-

การใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	แปลผล
รายได้ต่อเดือน				
ไม่มีรายได้	3.88	0.24	77.60	มาก
ไม่เกิน 5,000 บาท	4.06	0.43	81.20	มาก
5,001 – 10,000 บาท	4.45	0.55	89.00	มากที่สุด
10,001 – 15,000 บาท	4.25	0.52	85.00	มากที่สุด
15,001 – 20,000 บาท	4.16	0.60	83.20	มาก
20,001 – 25,000 บาท	4.24	0.62	84.80	มากที่สุด
25,001 – 30,000 บาท	3.62	0.46	72.40	มาก
30,000 บาทขึ้นไป	3.90	0.14	78.00	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.40 รองลงมา คือ เพศชาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.20

จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงวัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ วัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 รองลงมา คือ วัยหนุ่มสาว (18-35 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 วัยกลางคนช่วงต้น (36-45 ปี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 และวัยสูงอายุ (61 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.60

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.20 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.80

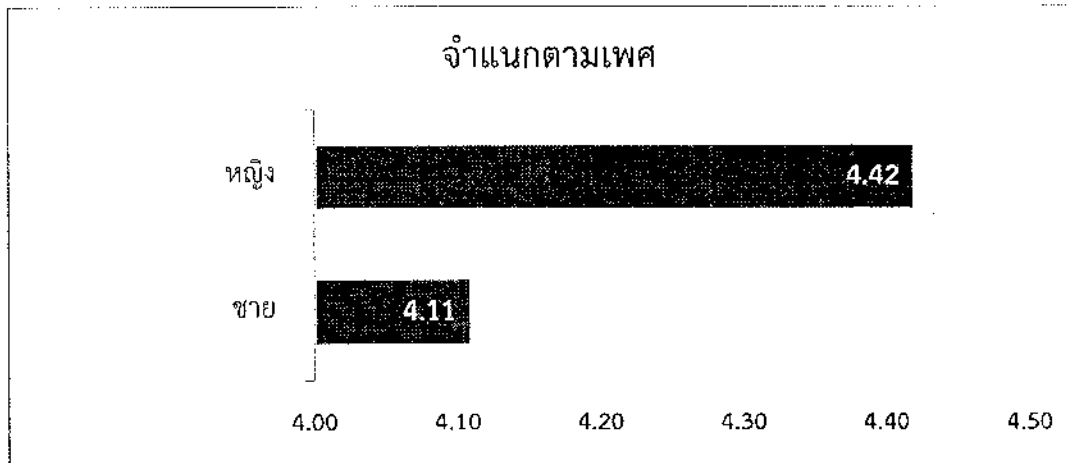
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.20 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.20 ปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.20 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.40 และอนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.00

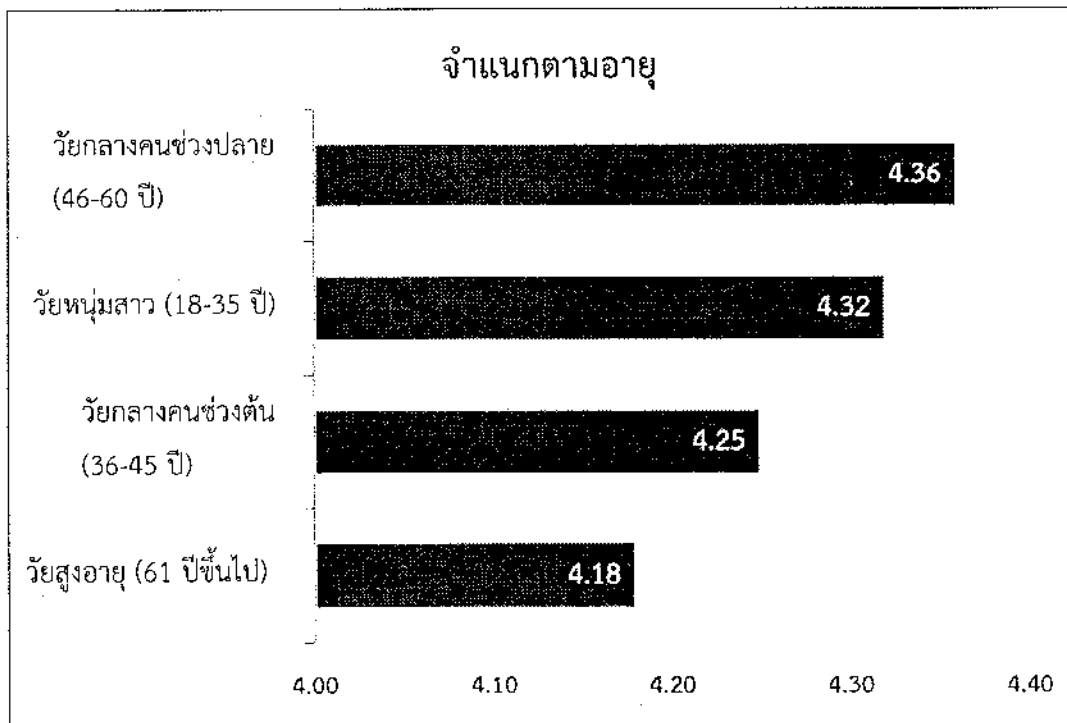
จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 95.00 รองลงมา คือ เกษตรกร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.40 รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.80 พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.60 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.80 นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.20 และว่างงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 76.00

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มรายได้ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ กลุ่มรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 89.00 รองลงมา คือ กลุ่มรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.00 กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.80 กลุ่มรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 83.20 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.20 กลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.14

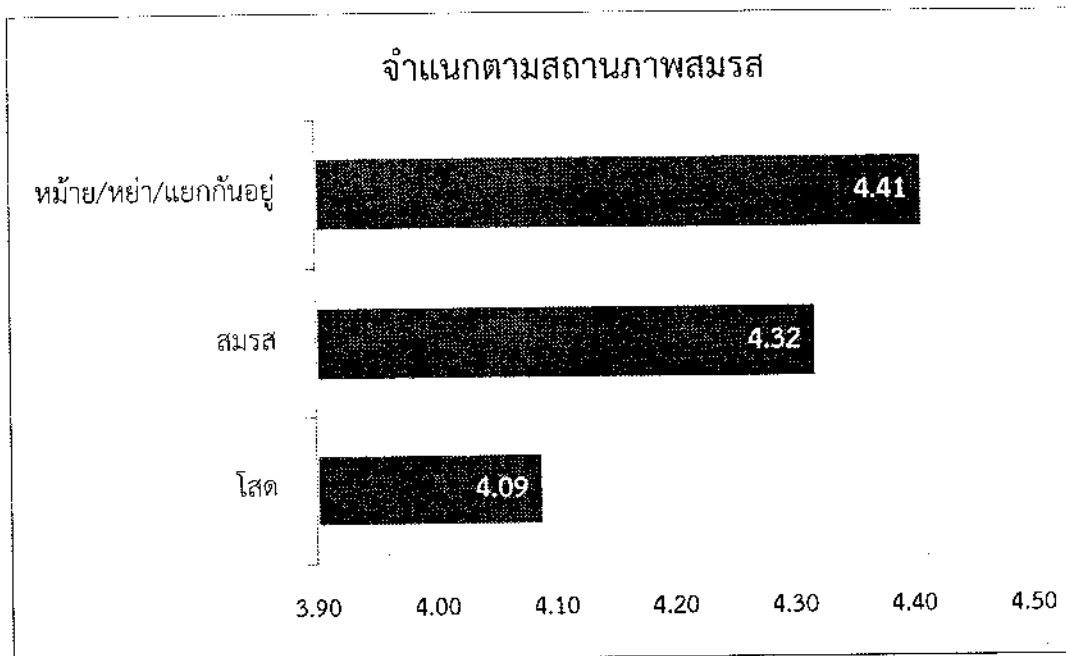
คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 78.00 กลุ่มไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 77.60 และกลุ่มรายได้ 25,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 72.40



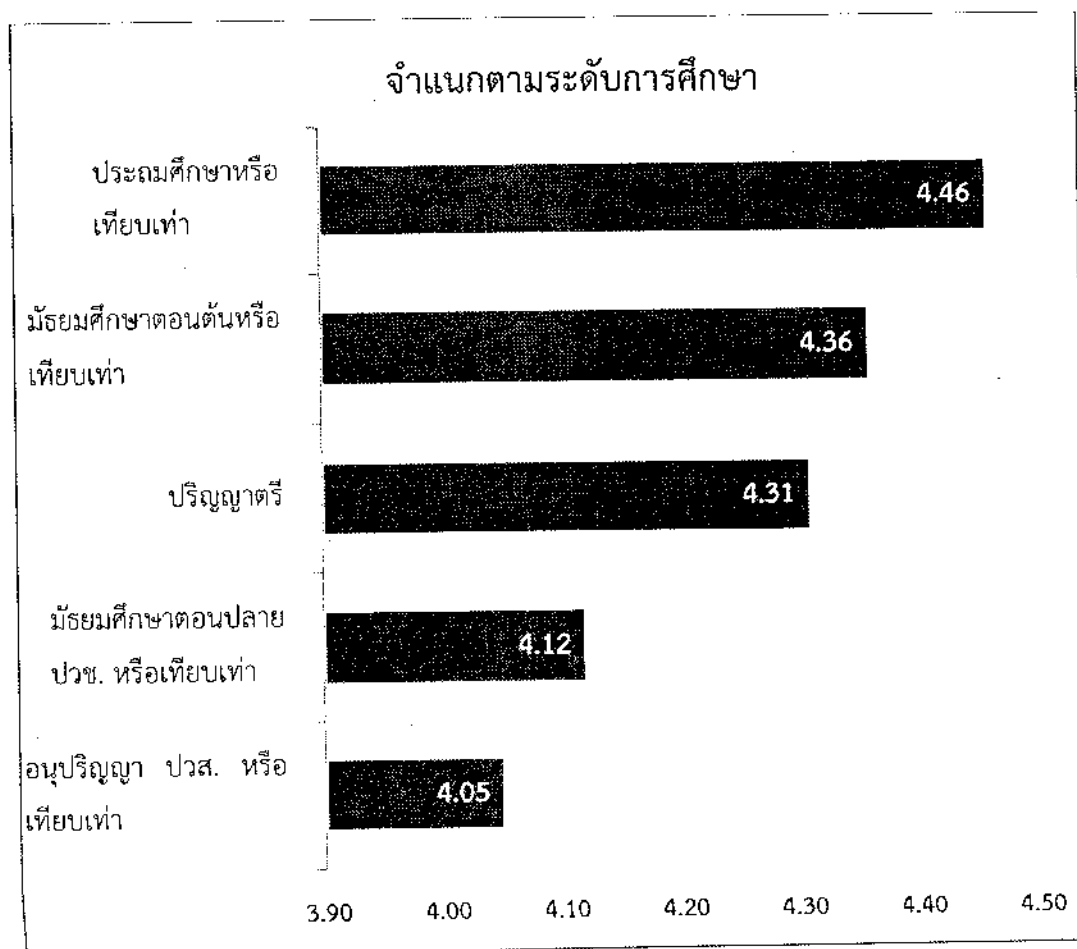
ภาพที่ 4.27 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ



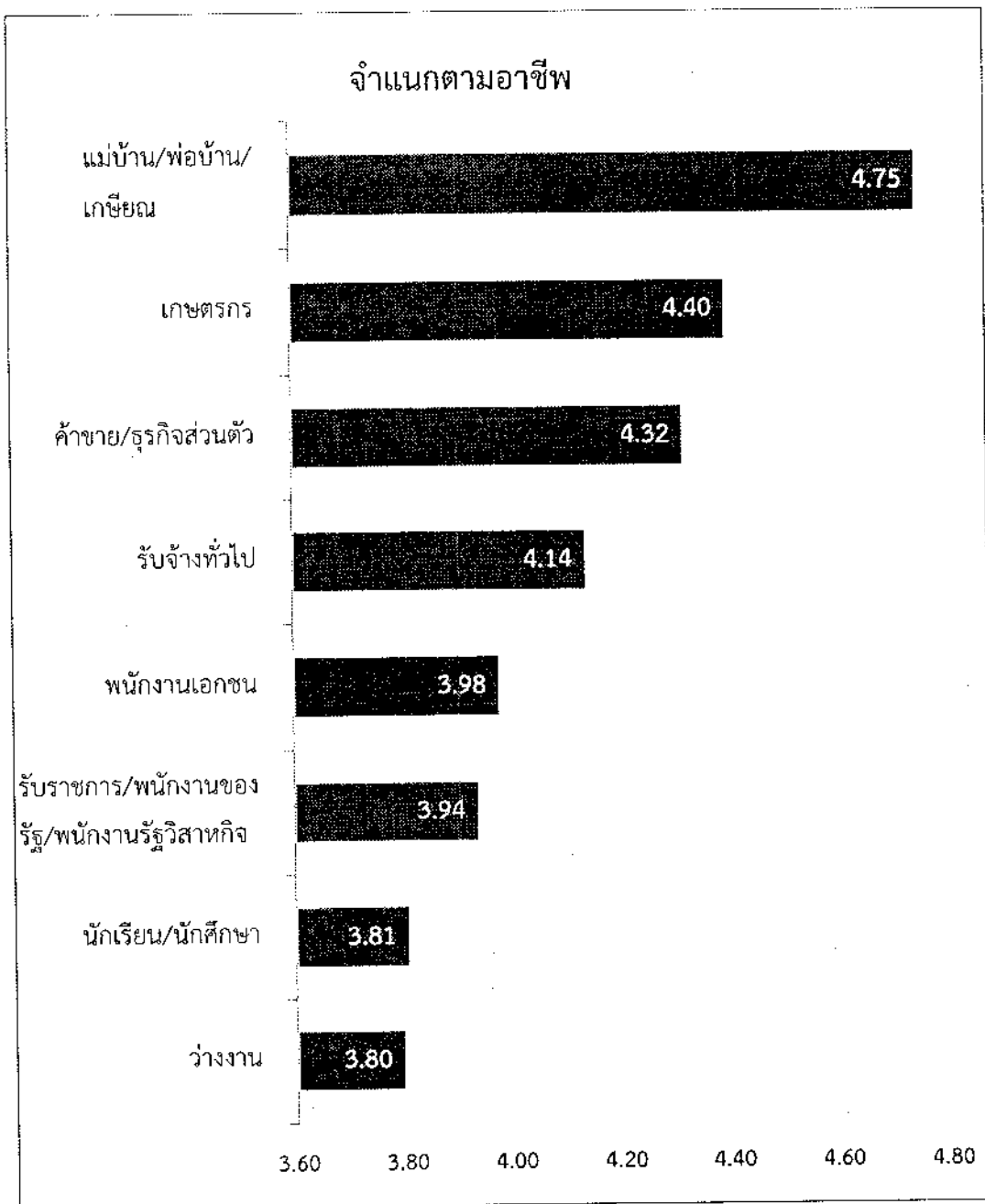
ภาพที่ 4.28 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ



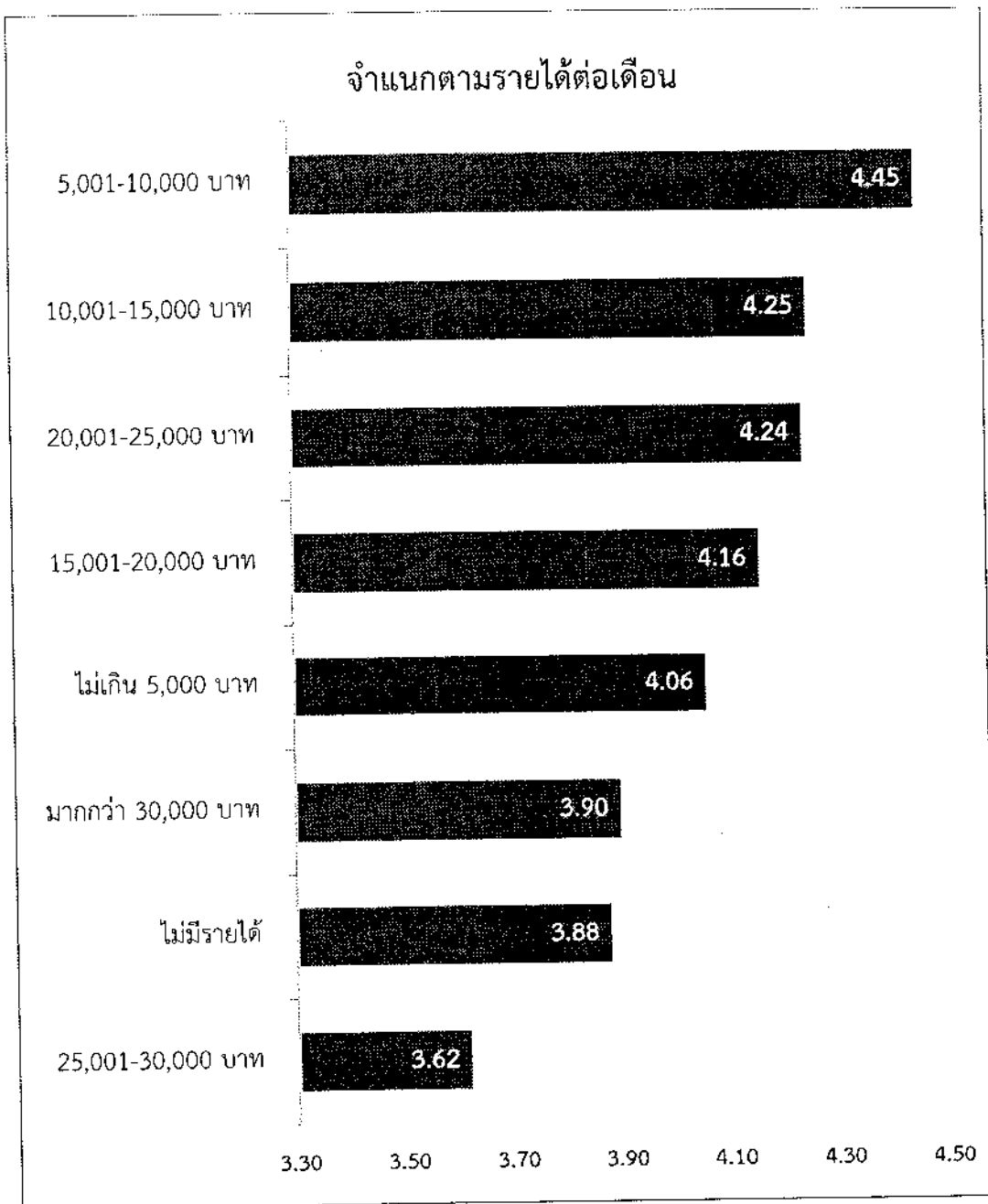
ภาพที่ 4.29 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพสมรส



ภาพที่ 4.30 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา



ภาพที่ 4.31 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ



ภาพที่ 4.32 แผนภูมิระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

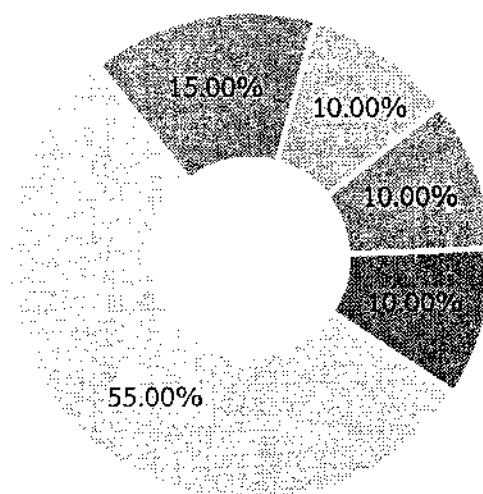
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น หรือน้ำไม่ไหลเป็นบางเวลา	11	55.00
ควรมีถังขยะในชุมชน	3	15.00
ควรมีจุดทิ้งขยะหรือระบบการจัดการขยะ	2	10.00
ควรปรับปรุงระบบส่องสว่างข้างทางให้เพียงพอ	2	10.00
ปรับปรุงถนนให้มีความสะดวกสบาย	2	10.00
รวม	20	100.00

จากตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น หรือน้ำไม่ไหลเป็นบางเวลา มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ ควรมีถังขยะในชุมชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ควรมีจุดทิ้งขยะหรือระบบการจัดการขยะ / ควรปรับปรุงระบบส่องสว่างข้างทางให้เพียงพอ / ปรับปรุงถนนให้มีความสะดวกสบาย จำนวนประเด็นละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ในแต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ



แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น หรือน้ำไม่ไหลเป็นบางครั้ง

■ ควรมีถังขยะในชุมชน

■ ควรมีจุดทิ้งขยะหรือระบบการจัดการขยะ

■ ควรปรับปรุงระบบส่องสว่างข้างทางให้เพียงพอ

■ ปรับปรุงถนนให้มีความสะดวกสบาย

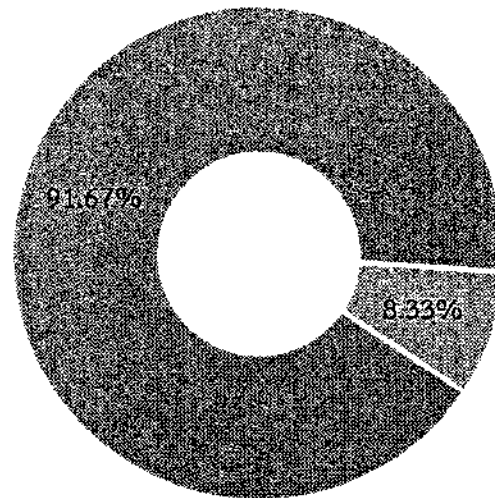
ภาพที่ 4.33 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
แก้ปัญหาน้ำประปาไม่สะอาด	11	91.67
แก้ปัญหแสงสว่างข้างทางไม่เพียงพอ	1	8.33
รวม	12	100.00

จากตารางที่ 4.21 แสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน พบว่า แก้ปัญหาน้ำประปาไม่สะอาด มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมา คือ แก้ปัญหาแสงสว่างข้างทางไม่เพียงพอ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน



■ แก้ปัญหาหน้าประตูป่าไม่สะอาด ■ แก้ปัญหาแสงสว่างข้างทางไม่เพียงพอ

ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ต.รัง ประจำปีงบประมาณ 2566

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ต.รัง ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ต.รัง ได้จัดทำโครงการขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริงข้อมูลที่ได้ จะนำเสนอโดยภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อบุคคลใด ๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และข้อเสนอแนะ แยกตามงานบริการในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ



ข้าพเจ้ายินยอมให้ข้อมูล แก่ผู้ให้บริการเก็บข้อมูลการวิจัย จะเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ และการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบริการอื่นๆ ของผู้ให้บริการ รวมถึงวัตถุประสงค์อื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ข้าพเจ้ารับทราบดีว่า หากข้าพเจ้าจะไม่ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ท่านขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรในด้านใด

☐ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.1)

☐ 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.2)

☐ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.3)

☐ 4) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3.4)

2. จากงานบริการในข้อ 1 ท่านขอรับบริการจากทางใด

☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน

☐ 2) โทรศัพท์

☐ 3) หนังสือ/จดหมาย

☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

3. วันที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) จันทร์

☐ 2) อังคาร

☐ 3) พุธ

☐ 4) พฤหัสบดี

☐ 5) ศุกร์

☐ 6) เสาร์

☐ 7) อาทิตย์

4. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี จำนวนกี่ครั้ง

(โดยประมาณ)

☐ 1) 1 ครั้ง/ปี

☐ 2) 2 - 3 ครั้ง/ปี

☐ 3) 4 - 5 ครั้ง/ปี

☐ 4) 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

5. ระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน/หมู่บ้าน

☐ 1) เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด

☐ 2) อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 - 5 ปี

☐ 3) อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

☐ 4) ย้ายมาจากที่อื่นไม่เกิน 1 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานที่ทำงาน / ที่พักอาศัยของท่าน อยู่ในชุมชนใด

☐ 1) บ้านลำช้าง

☐ 2) บ้านโหล๊ะท่อม

☐ 3) บ้านศาลาหลวงต้าง

☐ 4) บ้านทอนเหรียญ

☐ 5) บ้านควนไทรตอก

2. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

3. ช่วงอายุ

☐ 1) 13 - 17 ปี

☐ 2) 18 - 35 ปี

☐ 3) 36 - 45 ปี

☐ 4) 46 - 60 ปี

☐ 5) 61 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

☐ 1) โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่รู้หนังสือ

☐ 2) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ต้น/เทียบเท่า

☐ 4) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 5) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า

☐ 6) ปริญญาตรี

☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพหลัก

☐ 1) นักเรียนนักศึกษา

☐ 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3) พนักงานเอกชน

☐ 4) รับจ้างทั่วไป

☐ 5) เกษตรกร

☐ 6) ว่างงาน

☐ 7) แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

☐ 8) รับราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ไม่มีรายได้

☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 3) 5,001 - 10,000 บาท

☐ 4) 10,001 - 15,000 บาท

☐ 5) 15,001 - 20,000 บาท

☐ 6) 20,001 - 25,000 บาท

☐ 7) 25,001 - 30,000 บาท

☐ 8) 30,000 บาทขึ้นไป

ชื่อผู้เก็บแบบสอบถาม ชุดที่

ส่วนที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น						
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ สื่อสารถ่ายทอดในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการให้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านสาธารณะ สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
- ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรืออื่น ๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น						
2.2 มีกล่องเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 บ้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาพระควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น						
2.2 มีกลไกเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวังการกรณการหมู่บ้าน ฯ						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ สื่อสารถูจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
- ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....

ส่วนที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการรับขึ้นทะเบียนมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน						
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ						
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน						
1.5 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีความเสมอภาค และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ						
2.1 ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการและมีมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น ไลน์ Facebook เป็นต้น						
2.2 มีกลไกเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อคิดเห็นในการให้บริการ						
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อออนไลน์และเอกสารต่าง ๆ						
2.4 มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อที่สะดวก และหลากหลาย เช่น Call Center ศูนย์เฝ้าระวัง กรรมการหมู่บ้าน ฯ						
2.5 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก						
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม						
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ						
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในด้านของการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ						
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯ มีความเหมาะสม เพียงพอและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน						
4.2 สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยบริการ						
4.4 อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการมีความสะดวกและทันสมัย						
4.5 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. การดำเนินงานและโครงการมีประโยชน์คุ้มค่าต่อประชาชนส่วนรวม						
6. การดำเนินโครงการหรือการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส						
7. การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข						

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ.....
2. ในปีที่ผ่านมา ท่านเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ควรปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดโดยด่วน.....