

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ 2561 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	156	44.10
2) หญิง	224	58.90
รวม	380	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	6	1.60
2) 21 – 30 ปี	118	31.10
3) 31 – 40 ปี	151	39.70
4) 41 – 50 ปี	74	19.50
5) 51 - 60 ปี	20	5.30
6) 61 ปีขึ้นไป	11	2.90
รวม	380	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	216	56.80
2) มัธยมศึกษาศึกษาตอนต้น	28	7.40
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89	23.40
4) อนุปริญญา/ปวส.	29	7.60
5) ปริญญาตรี	17	4.50
6) สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	380	100

ตาราง 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	2.90
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	6.10
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	73	19.20
4) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	84	22.10
5) นักเรียน/นักศึกษา	39	10.30
รวม	380	100

จากตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เพศ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.10

อายุ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.10 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.30 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.90 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60

ระดับการศึกษา ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.40 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 7.40 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.50 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30

อาชีพ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมา อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 22.10 อาชีพผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.20 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 12.90 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.30 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอาชีพที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.90

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ตาราง 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ประเภทของงานที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) งานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล	59	15.50
2) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	243	63.90
3) งานด้านจัดทำฎีกาเบิกจ่าย	7	1.80
4) งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	118	31.10
5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	148	38.90
6) งานด้านโยธาการก่อสร้างถนน	37	9.70
7) งานด้านบริการกฎหมาย	55	14.50
8) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	258	67.90
9) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	28	7.40
10) งานด้านสาธารณสุข	180	47.40

จากตาราง 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่ รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 67.90 รองลงมาคือ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 63.90 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 47.40 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 38.90 งานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 31.10 งานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล คิดเป็นร้อยละ 15.50 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 14.50 งานด้านโยธาการก่อสร้างถนน คิดเป็นร้อยละ 9.70 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 7.40 และงานด้านการจัดทำฎีกาเบิกจ่ายคิดเป็นร้อยละ 1.80

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของ อบต.อ่าวลึกใต้

3.1 ความพึงพอใจต่องานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.3 – 4.7

3.1 ความพึงพอใจต่องานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

3.1.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.3 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	81.60	15.80	2.60	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	75.30	21.80	2.90	-	-	100	4.72	มากที่สุด	94.40	9
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	83.90	14.30	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	86.10	11.60	2.30	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.4 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	81.60	14.70	3.70	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.60	14.70	2.70	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	78.70	18.70	2.60	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	84.20	13.20	2.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.78	มากที่สุด	95.6	10

3.1.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.5 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	81.10	18.40	0.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.70	14.20	0.80	0.30	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	83.40	15.50	1.10	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	81.10	13.40	5.50	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
รวม						100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.1.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.6 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	89.50	9.20	1.30	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.20	13.70	3.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	82.90	13.70	3.40	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	82.90	15.80	1.30	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.1.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	มากที่สุด	95.60	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

ความพึงพอใจในเรื่องการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค
ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก
เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่

- 3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.8 – 4.12

3.2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.8 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	89.30	8.90	1.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	82.90	15.30	1.80	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.50	12.60	2.90	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	81.60	15.50	2.90	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.9 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.50	10.00	0.50	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	77.90	21.60	0.50	-	-	100	4.77	มากที่สุด	95.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	86.80	11.80	1.40	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	88.20	11.30	0.50	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
					รวม	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.10 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	80.50	17.60	1.90	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.10	12.80	1.10	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.70	14.70	0.60	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	80.80	16.80	2.40	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
รวม						100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.11 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	82.10	15.30	2.40	0.20	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	77.90	20.00	2.10	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	81.30	17.40	1.10	0.20	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	85.30	11.10	3.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
					รวม	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10

3.2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาดในสาธารณะ

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่และเสมอภาค ตามลำดับ
ก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.70 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค
ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย
รับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านจัดทำฎีกาเบิกจ่าย

3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.13 – 4.17

3.3 ความพึงพอใจต่องานด้านจัดทำฎีกาเบิกจ่าย

3.3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.13 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	84.50	11.10	4.50	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	76.80	22.40	0.80	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	84.20	15.30	0.50	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	87.90	9.20	2.90	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.50	10.00	0.50	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	80.20	17.40	2.40	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	78.90	17.90	3.20	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	83.90	14.70	1.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.3.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	88.10	10.30	1.60	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	82.90	12.90	4.20	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.40	5.50	2.10	-	-	100	4.90	มากที่สุด	98.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	83.30	21.00	3.70	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.3.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	93.40	5.30	1.30	-	-	100	4.92	มากที่สุด	98.40	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	82.60	15.50	1.90	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	85.80	13.40	0.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	84.70	14.50	0.80	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
					รวม	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.3.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	มากที่สุด	96.20	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	มากที่สุด	97.00	10
รวม	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านจัดทำฎีกาเบิกจ่าย

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจในเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90
ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อภัยภัยดี แต่งกาย
สุภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10
คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค
ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 93.80 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่
มีความพึงพอใจเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย
รับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.20 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านการจัดทำฎีกาเบิกจ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้

- 3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.18 – 4.22

3.4 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้

3.4.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	86.60	11.60	1.80	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	78.20	19.50	2.30	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	80.80	17.60	1.60	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	85.80	12.60	1.60	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
					รวม	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10

3.4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.70	8.90	1.40	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	85.50	12.10	2.40	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	87.90	10.50	1.60	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	85.00	8.90	6.10	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
รวม						100	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.4.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	87.60	10.00	2.40	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	84.80	13.90	1.30	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.60	9.50	2.90	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	91.30	6.10	2.60	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
รวม						100	4.85	มากที่สุด	97.00	10

3.4.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	92.60	5.80	1.60	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	86.10	11.50	2.40	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.60	12.90	0.50	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	88.40	9.50	2.10	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
					รวม	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10

3.4.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20	10
	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ และมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และมีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.00 คะแนน 10 คะแนน

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 10 คะแนน

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.23 – 4.27

3.5 ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.5.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	91.80	5.50	2.70	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	89.70	8.90	1.40	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	93.20	5.00	1.80	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	91.90	5.50	2.60	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
					รวม	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10

3.5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	83.70	14.50	1.80	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	82.90	15.00	2.10	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	82.40	16.30	1.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	86.10	12.80	1.10	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.5.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	85.80	10.80	3.40	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	85.00	13.40	1.60	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.40	10.80	1.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงาน สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	85.00	13.20	1.80	-	-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	10
รวม						100	4.83	มากที่สุด	96.60	10

3.5.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.26 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	77.60	20.60	1.80	-	-	100	4.76	มากที่สุด	95.20	10
4.2 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	88.40	9.80	1.80	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	91.60	7.60	0.80	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารได้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	80.00	17.90	2.10	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.5.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.27 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.6	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่อง เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจในเรื่องของการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่อง สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.20 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.80 คะแนน 10 คะแนน

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 10 คะแนน

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

3.6 ความพึงพอใจต่องานด้านโยธาการก่อสร้างถนน

- 3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.28 – 4.32

3.6 ความพึงพอใจต่องานด้านโยธาการก่อสร้างถนน

3.6.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ อย่างชัดเจน	94.20	4.20	1.60	-	-	100	4.93	มากที่สุด	98.60	10
1.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	86.00	11.60	2.40	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	89.50	6.60	3.90	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน	91.90	5.50	2.60	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
					รวม	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10

3.6.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตาราง 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่	89.70	9.70	0.60	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	10
2.2 สามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	83.90	14.50	1.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10
2.3 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน	80.50	17.40	2.10	-	-	100	4.78	มากที่สุด	95.60	10
2.4 เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เว็บไซต์	88.40	10.50	1.10	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	10
					รวม	100	4.78	มากที่สุด	96.80	10

3.6.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 ความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	82.40	15.50	2.10	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	86.80	11.60	1.60	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	10
3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	85.30	13.60	1.10		-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ แก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	84.70	11.80	3.50	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	10

3.6.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	81.30	16.60	2.10	-	-	100	4.79	มากที่สุด	95.80	10
4.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	83.70	13.40	2.60	0.30	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10
4.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศ	86.30	12.90	0.80	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	10
4.4 มีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	81.30	17.40	1.30	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	10
					รวม	100	4.81	มากที่สุด	96.20	10

3.6.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.32 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40	10
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80	10
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	มากที่สุด	96.20	10
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	10

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานด้านโยธาการก่อสร้างถนน

จากตาราง 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.60 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจต่อการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างชัดเจนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องของการมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การออกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่อง เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อการสามารถรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว เว็บไซต์ หนังสือเวียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.60 ได้รับคะแนน 9 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ และเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการงาน สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อธิบายดี แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่อง อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ น้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.80 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 10 คะแนน

จากตาราง 4.32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน สรุปดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.40 คะแนน 10 คะแนน
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 10 คะแนน

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.80 คะแนน 10 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่องานด้านโยธาและการก่อสร้างถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4. สรุปผลความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล

อ่าวลึกใต้ ให้บริการในปีงบประมาณ 2561 จำแนกตามงาน 6 งาน ได้แก่

4.1 งานบริการด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.00
4.2 งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.20
4.3 งานบริการด้านการจัดทำฎีกาและเบิกจ่าย	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.40
4.4 งานบริการด้านพัฒนาจัดเก็บรายได้	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.80
4.5 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.80
4.6 งานบริการด้านโยธาก่อสร้างถนน	ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ	96.80

สูตรการคำนวณ

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.00 + 96.20 + 96.40 + 96.80 + 96.80 + 96.80}{6} \\ &= 96.50 \% \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้ = 10 คะแนน

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ สรุปได้ดังนี้

5.1 สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ มีความประทับใจจากการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

- 1) เจ้าหน้าที่บริการดี มีน้ำใจ
- 2) มีการจัดประชาสัมพันธ์ได้ดี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

5.2 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

- 1) เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนนสาธารณะ และซ่อมแซมในส่วนที่ชำรุด
- 2) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน โดยเฉพาะหมู่ที่ 6 บ้านคลองสุข
- 3) ปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บขยะ การเปลี่ยนถังขยะที่ชำรุด และควรมีสถานที่จัดการแยกขยะประจำหมู่บ้าน
- 4) อสม.ในบางหมู่บ้าน ยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง

- 5) ต้องการให้ อบต.สำรวจจำนวนผู้พิการในหมู่บ้าน เพื่อจะได้ขอรับสวัสดิการจากรัฐบาล
- 6) ต้องการให้ อบต.ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะด้านป่าชายเลนและพื้นที่สาธารณะ ถูกบุกรุกอย่างต่อเนื่อง และมีปัญหาในแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่องานบริการด้านนโยบายและแผนพัฒนาตำบล งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการจัดทำฎีกา การเบิกจ่าย งานด้านการพัฒนาจัดเก็บรายได้ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธาและการก่อสร้างถนน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรพิจารณาในด้านอื่น ๆ และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การเข้าถึงและพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานกับประชาชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยสร้างความรัก ความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่คนในชุมชน รวมทั้งควรมีการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีการทำอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ และควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีอาชีพ มีรายได้ ความเป็นอยู่ที่ดี ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการ
หมู่บ้านสะอาด ปราศจากโรคภัย (หมู่ 5 บ้านถ้ำเสือ) ตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

ตาราง 4.33 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	68	42.50
2) หญิง	92	57.50
รวม	160	100
2. อายุ		
1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4	2.50
2) 21 – 30 ปี	28	17.50
3) 31 – 40 ปี	52	32.50
4) 41 – 50 ปี	37	23.10
5) 51 - 60 ปี	24	15.00
6) 61 ปีขึ้นไป	15	9.40
รวม	160	100
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	84	52.50
2) มัธยมศึกษาศึกษาตอนต้น	17	10.60
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32	20.00
4) อนุปริญญา/ปวส.	13	8.10
5) ปริญญาตรี	14	8.80
รวม	160	100
4. อาชีพ		
1) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	3.80
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	8.80
3) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	7.50
4) ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	44	27.50
5) นักเรียน/นักศึกษา	6	3.80
6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	17.50
7) เกษตรกร/ประมง	50	31.30
รวม	160	100

จากตาราง 4.33 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

เพศ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.50

อายุ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.10 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.40 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50

ระดับการศึกษา ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.60 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.80 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.10

อาชีพ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ อาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 27.50 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.80 อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.80

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการหมู่บ้านสะอาด ปราศจากโรคภัย

- 2.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ
- 2.3 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ
- 2.4 ความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ
- 2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

แสดงดังตาราง 4.33 – 4.37

2.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 4.33 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1.1 ความเป็นมิตร ความสุภาพเรียบร้อย และเต็มใจให้บริการ	82.50	16.90	0.60	-	-	100	4.82	มากที่สุด	96.40	2.50
1.2 เจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อการให้บริการ	89.40	8.80	1.80	-	-	100	4.88	มากที่สุด	97.60	2.50
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.80	3.80	2.40	-	-	100	4.91	มากที่สุด	98.20	2.50
1.4 จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสม	80.60	18.80	0.60	-	-	100	4.80	มากที่สุด	96.00	2.50
					รวม	100	4.85	มากที่สุด	97.00	2.50

2.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ

ตาราง 4.34 แสดงความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ

2. ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
2.1 ถึงขยะมีเพียงพอสำหรับการใส่ขยะ ของครัวเรือน	77.50	20.00	2.50	-	-	100	4.75	มากที่สุด	95.00	2.00
2.2 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น สภาพ รถบรรทุกขยะ ถึงขยะ เป็นต้น	90.60	7.50	1.90	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	2.50
2.3 รถบรรทุกขยะมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ ในการจัดเก็บ	86.30	12.40	1.30	-	-	100	4.85	มากที่สุด	97.00	2.50
2.4 ตำแหน่งการวางถังขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม	82.40	16.30	1.30	-	-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	2.50
					รวม	100	4.82	มากที่สุด	96.40	2.50

2.3 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ

ตาราง 4.35 แสดงความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ

3. ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
3.1 การจัดประชุมชี้แจง ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินโครงการ	85.00	13.80	1.20	-	-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	2.50
3.2 การประชาสัมพันธ์ รณรงค์ เกี่ยวกับการทำความสะอาดหมู่บ้าน/ที่พักอาศัย ให้ถูกสุขลักษณะ	88.10	1.60	1.30	-	-	100	4.87	มากที่สุด	97.40	2.50
3.3 การรณรงค์ทำความสะอาด สภาพสิ่งแวดล้อมหมู่บ้านทุกวันศุกร์ 1 ครั้งต่อเดือน	90.00	8.80	1.20	-	-	100	4.89	มากที่สุด	97.80	2.50
3.4 โครงการนี้ช่วยสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันดูแลความสะอาด ภูมิทัศน์สวยงาม และช่วยลดโอกาสในการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ	89.40	7.50	3.10	-	-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	2.50
รวม						100	4.86	มากที่สุด	97.20	2.50

2.4 ความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ

ตาราง 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ

4. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ	ร้อยละ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
4.1 โครงการนี้ทำให้ชุมชนน่าอยู่มากขึ้น	84.40	15.00	0.60		-	100	4.84	มากที่สุด	96.80	2.50
4.2 โครงการนี้ช่วยสร้างนิสัยในการรักษา ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	87.50	11.30	1.20		-	100	4.86	มากที่สุด	97.20	2.50
4.3 โครงการนี้ ควรขยายผลไปยังหมู่บ้านอื่น ๆ	81.30	18.10	0.60		-	100	4.81	มากที่สุด	96.20	2.50
4.4 ความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ	84.40	14.40	1.20		-	100	4.83	มากที่สุด	96.60	2.50
					รวม	100	4.83	มากที่สุด	96.60	2.50

2.5 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ตาราง 4.37 ความพึงพอใจรวมต่อการรับบริการทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	2.50
2) ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ	4.82	มากที่สุด	96.40	2.50
3) ด้านความรู้ ความเข้าใจ	4.86	มากที่สุด	97.20	2.50
4) ด้านภาพรวมของโครงการ	4.83	มากที่สุด	96.60	2.50
รวม	4.84	มากที่สุด	96.80	2.50

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อโครงการหมู่บ้านสะอาด ปราศจากโรคภัย

จากตาราง 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 98.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เก็บขยะมูลฝอยมีเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.60 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อความเป็นมิตร ความสุภาพ เรียบร้อยและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.00 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

จากตาราง 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจในเรื่องของความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น สภาพรถบรรทุกขยะ ถึงขยะ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.80 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

รองลงมามีความพึงพอใจด้านรถบรรทุกขยะมีเพียงพอสำหรับการให้บริการในการจัดเก็บ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.00 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งการวางถังขยะมูลฝอยมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการมีถังขยะเพียงพอสำหรับการใส่ขยะของครัวเรือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.00 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.40 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

จากตาราง 4.35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ สรุปผลได้ดังนี้
ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน
ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องการรณรงค์ทำความสะอาด สภาพสิ่งแวดล้อมหมู่บ้านทุกวันศุกร์ 1 ครั้งต่อ
เดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ รณรงค์เกี่ยวกับการทำความสะอาดหมู่บ้าน/ที่พัก
อาศัย ให้ถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.40 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

มีความพึงพอใจเรื่องโครงการนี้ช่วยสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนช่วยกันดูแลทำความสะอาด ภูมิทัศน์
สวยงาม และช่วยลดโอกาสในการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20
ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

และมีความพึงพอใจต่อการจัดประชุม ชี้แจง ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินโครงการ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.84 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

จากตาราง 4.36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ สรุปผลได้ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่

มีความพึงพอใจเรื่องโครงการนี้ช่วยสร้างนิสัยในการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 97.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

รองลงมา มีความพึงพอใจเรื่องโครงการนี้ทำให้ชุมชนน่าอยู่มากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับ
คะแนน 2.50 คะแนน

และมีความพึงพอใจเรื่องโครงการนี้ ควรขยายผลไปยังหมู่บ้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.20 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

สรุปความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.60 ได้รับคะแนน 2.50 คะแนน

จากตาราง 4.37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมต่อโครงการทุกด้าน สรุปดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.00 คะแนน 2.50 คะแนน

5) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และยานพาหนะ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.40 คะแนน 2.50 คะแนน

6) ความพึงพอใจด้านความรู้ ความเข้าใจ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 97.20 คะแนน 2.50 คะแนน

7) ความพึงพอใจด้านภาพรวมของโครงการ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 96.60 คะแนน 2.50 คะแนน

สรุป ความพึงพอใจต่อโครงการหมู่บ้านสะอาด ปราศจากโรคภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ยเท่ากับ 96.80 ระดับคะแนน 2.50 คะแนน

3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินโครงการหมู่บ้านสะอาด ปราศจากโรคภัย มีดังนี้

3.1 ควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้มีเพียงพอในแต่ละครัวเรือน

3.2 ควรมีการจัดถังขยะที่มีการแยกประเภทของขยะ เพื่อสะดวกในการจัดแยกขยะ

3.3 ควรมีการดูแลความสะอาดของชุมชนในการเก็บขยะมูลฝอย

3.4 กองขยะ ควรมีการบริหารจัดการที่ดี ไม่ควรมีขยะกองกลางเคลื่อนบริเวณถนน เพราะบางครั้งสุนัขชอบมาคุ้ย ทำให้ดูไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ควรมีเตาเผาขยะและหลุมเก็บขยะ

3.5 ควรเพิ่มจำนวนรถขนขยะ และควรเพิ่มจำนวนครั้งหรือความถี่ในการจัดเก็บขยะให้บ่อยขึ้น จากเดิมที่มีเจ้าหน้าที่มาเก็บขยะเพียง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง อาจจะเป็นเก็บขยะ 1 วัน เว้น 1 วัน เนื่องจากขยะในหมู่บ้านมีจำนวนมาก