

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ และโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การกิดด้านการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตอนที่ 2.2 การกิดด้านการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 2.3 การกิดด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย

ตอนที่ 2.4 การกิดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)

ตอนที่ 2.5 การกิดด้านการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการร่วมคืนผืนป่า ถวายองค์ราชินี

ตอนที่ 3.2 โครงการก้าวตามพ่อ สานต่อพ่อเพียง

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	27	6.75
21 - 30 ปี	69	17.25
31 - 40 ปี	103	25.75
41 - 50 ปี	131	32.75
51 ปีขึ้นไป	70	17.50
รวม	400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	90	22.50
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	125	31.25
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	119	29.75
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	63	15.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	24	6.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	79	19.75
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	48	12.00
รับจ้างทั่วไป	101	25.25
เกษตร/ประมง	31	7.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	53	13.25
ว่างงาน	8	2.00
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	14	3.50
อื่น ๆ	19	4.75
รวม	400	100

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อื่น ๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ ว่างงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	43	10.75
5,001 - 10,000 บาท	102	25.50
10,001 - 15,000 บาท	136	34.00
15,001 - 20,000 บาท	77	19.25
20,001 บาทขึ้นไป	42	10.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	336 (84.00)	53 (10.60)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	333 (83.25)	55 (11.00)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.05	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	310 (77.50)	56 (11.20)	33 (4.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.75	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	347 (86.75)	42 (8.40)	10 (1.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.75	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	310 (77.50)	58 (11.60)	31 (4.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.85	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	335 (83.75)	48 (9.60)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	361 (90.25)	23 (4.60)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.15	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	316 (79.00)	55 (11.00)	28 (4.20)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.30	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	346 (86.50)	39 (7.80)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.50	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	327 (81.75)	45 (9.00)	27 (4.05)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.90	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	339 (84.75)	39 (7.80)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	325 (81.25)	46 (9.20)	28 (4.20)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.75	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	317 (79.25)	57 (11.40)	26 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.55	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	333 (83.25)	43 (8.60)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	319 (79.75)	54 (10.80)	27 (4.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.60	400
รวม	4954 (82.57)	713 (9.51)	322 (3.22)	11 (0.07)	0 (0.00)	95.37	6000

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาโรงเรียน/ร้องทุกข์

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.33	4.77	0.53	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.25	4.81	0.46	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.05	4.80	0.47	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	93.75	4.69	0.63	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.75	4.84	0.45	มากที่สุด	1
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	93.85	4.69	0.62	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.95	4.80	0.52	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.85	4.79	0.51	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	97.15	4.86	0.47	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.30	4.72	0.60	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.50	4.83	0.48	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.15	4.76	0.57	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	94.90	4.75	0.58	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.75	4.74	0.59	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	94.87	4.74	0.56	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	94.55	4.73	0.57	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.45	4.77	0.54	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	94.60	4.73	0.58	มากที่สุด	2
รวม	95.37	4.77	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.30 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.75 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.87 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.57$)

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	336 (84.00)	53 (10.60)	9 (1.35)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.15	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	312 (78.00)	56 (11.20)	31 (4.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	93.95	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	335 (83.75)	48 (9.60)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.80	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	335 (83.75)	49 (9.80)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.95	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	317 (79.25)	55 (11.00)	28 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.45	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	308 (77.00)	58 (11.60)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	93.70	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	326 (81.50)	54 (10.80)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.30	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	317 (79.25)	52 (10.40)	31 (4.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.30	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	319 (79.75)	47 (9.40)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.25	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการพัฒนา ศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	311 (77.75)	53 (10.60)	36 (5.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	93.75	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	327 (81.75)	56 (11.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.50	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	327 (81.75)	44 (8.80)	29 (4.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.90	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	351 (87.75)	35 (7.00)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.85	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	340 (85.00)	44 (8.80)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.20	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	323 (80.75)	56 (11.20)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.10	400
รวม	4884 (81.40)	760 (10.13)	351 (3.51)	5 (0.03)	0 (0.00)	95.08	6000

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.26	4.76	0.54	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.15	4.81	0.48	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	93.95	4.70	0.62	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.80	4.79	0.52	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	95.95	4.80	0.49	มากที่สุด	2
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.45	4.72	0.58	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.39	4.72	0.59	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	93.70	4.69	0.62	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.30	4.77	0.53	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.30	4.72	0.60	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.25	4.71	0.61	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.72	4.74	0.58	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	93.75	4.69	0.63	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.50	4.78	0.51	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	94.90	4.75	0.58	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.05	4.80	0.49	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.85	4.84	0.45	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.20	4.81	0.48	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.10	4.76	0.54	มากที่สุด	3
รวม	95.08	4.75	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.26 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.72 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.75 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.39 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.70 ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	332 (83.00)	35 (7.00)	31 (4.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	347 (86.75)	27 (5.40)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	341 (85.25)	30 (6.00)	28 (4.20)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	331 (82.75)	45 (9.00)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.35	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	319 (79.75)	47 (9.40)	33 (4.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.20	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	331 (82.75)	41 (8.20)	26 (3.90)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.05	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	328 (82.00)	49 (9.80)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.25	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	331 (82.75)	42 (8.40)	27 (4.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.20	400
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	330 (82.50)	40 (8.00)	29 (4.35)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	330 (82.50)	46 (9.20)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.25	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	316 (79.00)	53 (10.60)	31 (4.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.25	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	346 (86.50)	36 (7.20)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.40	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	317 (79.25)	52 (10.40)	31 (4.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.30	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	362 (90.50)	27 (5.40)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.55	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	319 (79.75)	42 (8.40)	37 (5.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	93.90	400
รวม	4980 (83.00)	612 (8.16)	397 (3.97)	11 (0.07)	0 (0.00)	95.20	6000

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.19	4.76	0.58	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.85	4.74	0.61	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.55	4.78	0.57	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	3
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.20	4.71	0.62	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.11	4.76	0.57	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.05	4.75	0.59	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.25	4.76	0.54	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.95	4.75	0.59	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.25	4.76	0.56	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.25	4.71	0.60	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.40	4.82	0.49	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.25	4.76	0.57	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	94.30	4.72	0.60	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	97.55	4.88	0.40	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	93.90	4.70	0.65	มากที่สุด	3
รวม	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.55 ($\bar{X}=4.88$, $S.D.=0.40$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.90 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.65$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.11 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 2.4 การกีดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกีดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	322 (80.50)	54 (10.80)	20 (3.00)	3 (0.30)	1 (0.05)	94.65	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	332 (83.00)	56 (11.20)	11 (1.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.95	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	330 (82.50)	49 (9.80)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.35	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	304 (76.00)	55 (11.00)	39 (5.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	93.05	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	318 (79.50)	46 (9.20)	35 (5.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.05	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	329 (82.25)	47 (9.40)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.20	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	348 (87.00)	32 (6.40)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.35	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	361 (90.25)	27 (5.40)	10 (1.50)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.35	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	339 (84.75)	45 (9.00)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.05	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การปฏิบัติงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึง พอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอน การให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	337 (84.25)	30 (6.00)	32 (4.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอและ เหมาะสมแก่ ผู้รับบริการ	318 (79.50)	58 (11.60)	21 (3.15)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.55	400
12. อุปกรณ์และ เครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	335 (83.75)	53 (10.60)	11 (1.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการ ติดต่อให้บริการที่ สะดวกและรวดเร็ว	357 (89.25)	33 (6.60)	10 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.35	400
14. ช่องทางในการ ให้บริการมีเพียงพอ ต่อประชาชน	353 (88.25)	28 (5.60)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.70	400
15. ช่องทางการ ให้บริการมีความ เหมาะสมกับการ บริการ	342 (85.50)	44 (8.80)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.40	400
รวม	5025 (83.75)	657 (8.76)	297 (2.97)	20 (0.13)	1 (0.00)	95.62	6000

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	94.61	4.73	0.59	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.65	4.73	0.61	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.95	4.80	0.48	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	93.05	4.65	0.67	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.05	4.70	0.63	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.24	4.81	0.51	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.35	4.82	0.51	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	97.35	4.87	0.44	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	96.05	4.80	0.51	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.27	4.76	0.56	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.15	4.76	0.60	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.55	4.73	0.59	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.10	4.81	0.48	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.82	4.84	0.45	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	97.35	4.87	0.41	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.70	4.84	0.48	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	96.40	4.82	0.47	มากที่สุด	3
รวม	95.62	4.78	0.54	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.62 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.82 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.41$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.47$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.35 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.44$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.61 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.05 ($\bar{X}=4.65$, $S.D.=0.67$)

ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการปฏิบัติงานการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	354 (88.50)	35 (7.00)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.15	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	335 (83.75)	38 (7.60)	27 (4.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.40	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	338 (84.50)	45 (9.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	349 (87.25)	38 (7.60)	12 (1.80)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.75	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	342 (85.50)	30 (6.00)	28 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.70	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	327 (81.75)	51 (10.20)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	330 (82.50)	43 (8.60)	27 (4.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.15	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	320 (80.00)	47 (9.40)	31 (4.65)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.25	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	325 (81.25)	44 (8.80)	30 (4.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.65	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	337 (84.25)	51 (10.20)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.25	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	335 (83.75)	46 (9.20)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.80	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	345 (86.25)	45 (9.00)	10 (1.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.75	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	341 (85.25)	48 (9.60)	11 (1.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	323 (80.75)	49 (9.80)	28 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.75	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	328 (82.00)	54 (10.80)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.50	400
รวม	5029 (83.82)	664 (8.85)	299 (2.99)	8 (0.05)	0 (0.00)	95.71	6000

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสืบ
 สานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	96.19	4.81	0.51	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.15	4.86	0.42	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.40	4.77	0.56	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.95	4.80	0.52	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.75	4.84	0.46	มากที่สุด	2
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.70	4.79	0.56	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.80	4.74	0.59	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.25	4.71	0.62	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.65	4.73	0.60	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.27	4.81	0.47	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.25	4.81	0.46	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.75	4.84	0.43	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.58	4.78	0.52	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.50	4.83	0.45	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	94.75	4.74	0.58	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.50	4.78	0.51	มากที่สุด	2
รวม	95.71	4.79	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.27 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.47$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.75 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.43$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.19 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.15 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.58 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.52$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.45$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.62$)

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนาค จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.62 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) อันดับสาม คือ ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) อันดับสี่ คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.55$) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนาค จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์	95.37	4.77	0.54	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	95.08	4.75	0.55	มากที่สุด	5
3. ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด	4
4. ภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)	95.62	4.78	0.54	มากที่สุด	2
5. ภารกิจด้านการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	95.71	4.79	0.53	มากที่สุด	1
รวม	95.40	4.77	0.55	มากที่สุด	

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนสนิม จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิดด้านการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

2. การกิดด้านการพัฒนาศักยภาพเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การกิดด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่/ภาษีป้าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การกิดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ)

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

5. การกิดด้านการสืบสานงานวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีกิจกรรมระหว่างหมู่บ้านเพื่อสร้างความสามัคคีมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกในการดูแลสิ่งแวดล้อม
- ควรมีการสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน เพื่อสร้างรายได้เพิ่มเติม
- ควรให้ความรู้ในการปฏิบัติงานในองค์กรแต่ละโครงการว่ามีวัตถุประสงค์อย่างไรไป

ในเสียงตามสายเพื่อทราบเรื่องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างทั่วถึง
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มถังขยะในบางพื้นที่ตามควรเหมาะสม
- ควรมีนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มวัยรุ่นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น