

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย คณะผู้สำรวจได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 งาน ดังนี้
 1. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)
 2. งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ)
 3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่)
 4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง)
 5. งานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ		n = 400	
		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
1.1	ชาย	236	59.00
1.2	หญิง	164	41.00
รวม		400	100.00
2. อายุ			
2.1	ต่ำกว่า 30 ปี	26	6.50
2.2	30 - 40 ปี	43	10.75
2.3	41 - 50 ปี	192	48.00
2.4	50 ปีขึ้นไป	139	34.75
รวม		400	100.00
3. สถานภาพ			
3.1	โสด	85	21.25
3.2	สมรส	260	65.00
3.3	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	55	13.75
รวม		400	100.00
4. ระดับการศึกษา			
4.1	ประถมศึกษา	230	57.50
4.2	มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.00
4.3	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	55	13.75
4.4	อนุปริญญา/ปวส.	25	6.25
4.5	ระดับปริญญาตรี	14	3.50
รวม		400	100.00
5. อาชีพ			
5.1	เกษตรกร/ประมง	195	48.75
5.2	รับจ้างทั่วไป	110	27.50
5.3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	12.50
5.4	อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	45	11.25
รวม		400	100.00

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
6.1	ต่ำกว่า 5,000 บาท	178	44.50
6.2	5,000 - 10,000 บาท	89	22.25
6.3	10,001 - 15,000 บาท	56	14.00
6.4	15,001 - 20,000 บาท	77	19.25
รวม		400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี			
7.1	น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	83	20.75
7.2	3 - 5 ครั้ง/ปี	235	58.75
7.3	มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	82	20.50
รวม		400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน (ร้อยละ 59.00) และเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.00)
2. อายุส่วนใหญ่ 41- 50 ปี จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.00) รองลงมาอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.75) อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.75) และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.50)
3. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 260 คน (ร้อยละ 65.00) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.25) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75)
4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน 230 คน (ร้อยละ 57.50) รองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.25) และระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50)
5. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกรรวม/ประมง จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.75) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.50) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.50) และ อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.25)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 178 คน (ร้อยละ 44.50) รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.25) ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.25) และ ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.00)
7. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่ 3 - 5 ครั้ง/ปี จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.75) รองลงมาน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.75) และ มากกว่า 5 ครั้ง/ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) 2) งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) 3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) 4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) และ 5) งานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังตาราง 2 – 22

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละงาน	\bar{x}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย)	4.52	90.40	มากที่สุด
2. งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ)	4.56	91.20	มากที่สุด
3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่)	4.61	92.20	มากที่สุด
4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง)	4.54	90.80	มากที่สุด
5. งานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.68	93.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{x} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.60 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ($\bar{x} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 92.20 งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ($\bar{x} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 91.20 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ($\bar{x} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.80 และงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ($\bar{x} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.40

1. งานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ดังตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{x}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	87.64	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	89.76	มาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.24	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	90.40	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมา มี 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.24 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.57$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.48 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.76 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.38$) ร้อยละความพึงพอใจ 87.64

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.35	87.00	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.46	89.20	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.43	88.60	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.42	88.40	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	4.25	85.00	มาก
โดยรวม	4.38	87.64	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.43$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{x} = 4.42$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.35$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.25$)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.42	88.40	มาก
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.53	90.60	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.62	92.40	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.72	94.40	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.58	91.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	91.48	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.72$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{x} = 4.62$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 4.58$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.53$) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.42$)

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข
(การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	89.20	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	89.80	มาก
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	90.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.41	88.20	มาก

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งตอบแทน	4.55	91.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.49	89.76	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{x} = 4.55$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.53$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.49$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.46$) และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.41$)

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.67	93.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.48	89.60	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.83	96.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.56	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	92.24	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และ ระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์

สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x} = 4.83$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.67$) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.56$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.52$) และที่การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.48$)

2. งานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ดังตาราง 8 - 12

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ) โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	89.80	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	93.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ) โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.66$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.56 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.49$) ร้อยละความพึงพอใจ 89.80

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	93.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	92.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.59	91.80	มากที่สุด

5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.56	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.68$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x} = 4.66$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.61$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{x} = 4.59$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.56$)

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.64	92.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.10	82.00	มาก
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.44	88.80	มาก
โดยรวม	4.49	89.80	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.66$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{x} = 4.64$) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 4.58$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{x} = 4.44$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{x} = 4.10$)

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	90.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.48	89.60	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.43	88.60	มาก
โดยรวม	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.53$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.48$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.43$)

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.70	94.00	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.78	95.60	มากที่สุด

3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.66	93.20	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ (บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.80$) การจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.78$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.70$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{X} = 4.46$)

3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ดังตาราง 13 - 17

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.76	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.68	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	91.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	92.20	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.76 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ

($\bar{X} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.68 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.20

ตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.56	91.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.62	92.40	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.65	93.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.64	92.76	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.65$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.62$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.56$)

ตาราง 15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.62	92.40	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.64	92.80	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.58	91.60	มากที่สุด

4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.56	91.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.52	90.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	91.68	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านช่องทางการให้บริการโดย รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.64$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.62$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.58$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.56$) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.52$)

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	88.40	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	92.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.68	93.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.72	94.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.60	92.00	มากที่สุด

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.72$)

เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{x} = 4.68$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.64$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.54$) และ ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.42$)

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.44	88.80	มาก
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.42	88.40	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.74	94.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	91.20	มากที่สุด

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการด้านงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (จัดเก็บภาษีนอกสถานที่) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.74$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.68$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.52$) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.44$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x} = 4.42$)

4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ดังตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	92.72	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	90.24	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.54	90.80	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.72 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.48 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.51$) ร้อยละความพึงพอใจ 90.24

ตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.44	88.80	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.48	89.60	มาก
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.52	90.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.53	90.60	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.63$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.52$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.48$) และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$)

ตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.62	92.40	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.72	94.40	มากที่สุด
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.56	91.20	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.66	93.20	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.62	92.40	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.64	92.72	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.72$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.66$) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.62$) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.62$) และ จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.56$)

ตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	93.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.22	84.40	มาก
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.48	89.60	มาก
โดยเฉลี่ย	4.52	90.48	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.66$) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.58$) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.52	90.40	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.56	91.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.44	88.80	มาก

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.46	89.20	มาก
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.58	91.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.51	90.24	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันภัยแล้ง) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.58$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.56$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.52$) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.46$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x} = 4.44$)

5. งานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ดังตาราง 23 - 27

ตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมและเป็นรายด้าน

โดยรวมและเป็นรายด้าน	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.88	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.76	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.68	93.60	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.69$) ร้อยละความพึงพอใจ 93.88 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.63$) ร้อยละความพึงพอใจ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.59$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.76 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.58$) ร้อยละความพึงพอใจ 91.52

ตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโครงการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.62	92.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	4.73	94.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	4.71	94.20	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.69	93.88	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ($\bar{X} = 4.73$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.71$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.62$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)

ตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.56	91.20	มากที่สุด
2. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	4.48	89.60	มาก
3. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	4.32	86.40	มาก
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.74	94.80	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	4.78	95.60	มากที่สุด

โดยเฉลี่ย	4.58	91.52	มากที่สุด
-----------	------	-------	-----------

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และ ระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.78$) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.74$) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.56$) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.48$) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ($\bar{X} = 4.22$)

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59	91.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.63	92.60	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.78	95.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.63	92.60	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.78$) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.63$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.59$) และความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$)

ตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.63	92.60	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.66	93.20	มากที่สุด
3. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	4.53	90.60	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.58	91.60	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.59	91.76	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.66$) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.63$) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{x} = 4.58$) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.54$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ($\bar{x} = 4.53$)