

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำสนธิ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำสนธิ จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน ๔ ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขามันธ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ได้แก่

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น ๑ คะแนน

จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านบริการกฎหมาย จำนวน ๒๐ ข้อ ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๐ และ ข้อ ๔) งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๐ ข้อ ตามตัวชี้วัด ที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

๑. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและข้อมูล ในการกำหนดประเด็นหลักในการสร้างเครื่องมือ

๒. จัดทำแบบสอบถามตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

๓.๑ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบหาความ เที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๓.๒ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ ๐.๘๔๙๓ - ๐.๘๕๑๔ (ตาราง ภาคผนวก ข)

๓.๓ การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการมี ค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง ๐.๗๘๕๘ - ๐.๘๕๗๓ (ตาราง ภาคผนวก ข)

๔. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน ๔๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ของกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผล ตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำสนธิ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้เป็น ๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้เป็น ๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้เป็น ๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้เป็น ๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้เป็น ๑ คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถคำนวณค่าได้ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ}}{5} \times 100$$

ตอนที่ ๓ ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และ ดำเนินการวิเคราะห์ ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์ เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการปัญหาที่เป็นเสี่ยง สะท้อนเชิงพัฒนาที่เป็นการให้ข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย ซึ่งหมายถึงจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงน้ำหนักในการปรับปรุง เพราะเหตุผลของแต่ละท่านอาจเป็นปัญหา เฉพาะบุคคล ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อ่านหรือผู้มีส่วนได้เสียควรพิจารณาให้รอบครอบจาก ข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่หน่วยงานมีอยู่ และควรใช้ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเสริมจากข้อมูลหลัก

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้สำรวจ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)  
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำปาง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งาน ดังนี้
  - งานด้านบริการกฎหมาย
  - งานด้านการศึกษา
  - งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
  - งานด้านสาธารณสุข

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีดังตาราง ๑

ตาราง ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	n = ๔๐๐	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๑๗๒	๔๓.๐๐
๑.๒ หญิง	๒๒๘	๕๗.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

<b>๒. อายุ</b>		
๒.๑ ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๔	๓.๕๐
๒.๒ ๓๐ - ๔๐ ปี	๒๖	๖.๕๐
๒.๓ ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๗๖	๔๔.๐๐
๒.๔ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘๔	๔๖.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓. สถานภาพ</b>		
๓.๑ โสด	๗๘	๑๙.๕๐
๓.๒ สมรส	๓๑๒	๗๘.๐๐
๓.๓ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๑๐	๒.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. ระดับการศึกษา</b>		
๔.๑ ประถมศึกษา	๒๘๖	๗๑.๕๐
๔.๒ มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๘	๒๒.๐๐
๔.๓ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๕	๓.๗๕
๔.๔ อนุปริญญา/ปวส.	๖	๑.๕๐
๔.๕ ระดับปริญญาตรี	๕	๑.๒๕
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ</b>	<b>n = ๔๐๐</b>	
	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
<b>๕. อาชีพ</b>		
๕.๑ เกษตรกรรม/ประมง	๒๒๔	๕๖.๐๐
๕.๒ รับจ้างทั่วไป	๑๒๐	๓๐.๐๐
๕.๓ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๘	๒.๐๐
๕.๔ อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง	๔๐	๑๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
๖.๑ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๘๘	๗๒.๐๐
๖.๒ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๒๔.๐๐
๖.๓ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๐	๒.๕๐
๖.๔ ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๖	๑.๕๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๗. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี</b>		
๗.๑ น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี	๑๐๔	๒๖.๐๐
๗.๒ ๓ - ๕ ครั้ง/ปี	๑๐๘	๒๗.๐๐
๗.๓ มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี	๑๘๘	๔๗.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่า

๑. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๘ คน (ร้อยละ ๕๗.๐๐) และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๒ คน (ร้อยละ ๔๓.๐๐)

๒. อายุส่วนใหญ่ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘๔ คน (ร้อยละ ๔๖.๐๐) รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๗๖ คน (ร้อยละ ๔๔.๐๐) อายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๖ คน (ร้อยละ ๖.๕๐) และอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๓.๕๐)

๓. สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน ๓๑๒ คน (ร้อยละ ๗๘.๐๐) รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน ๗๘ คน (ร้อยละ ๑๙.๕๐) และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๒.๕๐)

๔. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา จำนวน ๒๘๖ คน (ร้อยละ ๗๑.๕๐) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๘ คน (ร้อยละ ๒๒.๐๐) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๓.๗๕) และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๑.๕๐) และระดับปริญญาตรีจำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๑.๒๕)

๕. อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๒๔ คน (ร้อยละ ๕๖.๐๐) รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒๐ คน (ร้อยละ ๓๐.๐๐) อื่น ๆ เช่น ลูกจ้าง จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๑๐.๐๐) และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๒.๐๐)

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘๘ คน (ร้อยละ ๗๒.๐๐) รองลงมา อยู่ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๖ คน (ร้อยละ ๒๔.๐๐) ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๒.๕๐) และระหว่าง ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ คน (ร้อยละ ๑.๕๐)

๗. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีส่วนใหญ่มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี จำนวน ๑๘๘ คน (ร้อยละ ๔๗.๐๐) รองลงมา ๓ - ๕ ครั้ง/ปี จำนวน ๑๐๘ คน (ร้อยละ ๒๗.๐๐) และน้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี จำนวน ๑๐๔ คน (ร้อยละ ๒๖.๐๐)

**ตอนที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านบริการกฎหมาย ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ ๔) งานด้านสาธารณสุข ตาราง ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

งาน	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานด้านบริการกฎหมาย	๔.๕๖	๐.๒๗	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๒. งานด้านการศึกษา	๔.๗๖	๐.๓๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๑	๐.๕๗	๘๘.๒๐	มาก
๔. งานด้านสาธารณสุข	๕.๕๗	๐.๔๐	๙๑.๔๐	มากที่สุด
<b>รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๔.๕๘</b>	<b>๐.๓๙</b>	<b>๙๑.๕๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X}$  = ๔.๕๘ , S.D. = ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๕๐ เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับ มากที่สุด ๒ งาน และอยู่ในระดับมาก ๒ งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้าน การศึกษา (  $\bar{X}$  = ๔.๗๖ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒๐ งานด้านสาธารณสุข (  $\bar{X}$  = ๕.๕๗ , S.D. = ๐.๔๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐ งานด้านบริการกฎหมาย (  $\bar{X}$  = ๔.๕๖ , S.D. = ๐.๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (  $\bar{X}$  = ๔.๔๑ , S.D. = ๐.๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐

๑. งานด้านบริการกฎหมาย ประกอบไปด้วยงานบริการ ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง ๓ ตาราง ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๓๒	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๓๗	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๒๗	๙๐.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๖	๐.๓๖	๙๑.๑๐	มากที่สุด

จากตาราง ๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๓๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๔๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ , S.D. = ๐.๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๐๐ และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ , S.D. = ๐.๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐

ตาราง ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๖๑	๐.๔๒	๙๒.๒๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๓๒	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๔	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๔.๕๔	๐.๓๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	๔.๙๕	๐.๒๕	๙๑.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๘	๐.๓๒	๙๑.๕๒	มากที่สุด

จากตาราง ๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๓๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = ๔.๖๑$ , S.D. = ๐.๔๒) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๙๕$ , S.D. = ๐.๒๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๓๒) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๕๔) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ , S.D. = ๐.๓๔)

ตาราง ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทาง การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๕๕	๐.๓๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๕๒	๐.๖๕	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๕๔	๐.๖๒	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๔.๕๙	๐.๒๗	๙๑.๘๐	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๖</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>๙๑.๑๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๔๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ , S.D. = ๐.๒๗) จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๕๔) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ , S.D. = ๐.๓๕) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ , S.D. = ๐.๖๒) และจุด/ ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ , S.D. = ๐.๖๕)

ตาราง ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๒	๐.๒๑	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๒๓	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	๐.๓๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	๔.๕๙	๐.๓๖	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งตอบแทน	๔.๕๕	๐.๒๔	๙๑.๐๐	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๒๗</b>	<b>๙๑.๐๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ , S.D. = ๐.๒๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ , S.D. = ๐.๓๖) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๒๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ , S.D. = ๐.๒๔) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ , S.D. = ๐.๓๒) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ , S.D. = ๐.๒๑)



ตาราง ๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	๔.๕๘	๐.๕๘	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	๔.๕๖	๐.๔๒	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	๔.๕๕	๐.๒๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๘	๐.๓๗	๘๙.๖๐	มาก
๕. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๔๙	๐.๒๗	๘๙.๘๐	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๓๗</b>	<b>๙๐.๖๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๕๓$  , S.D. = ๐.๓๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ

เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและ เอกสารให้ความรู้ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$  , S.D.= ๐.๕๘) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง เพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$  , S.D. = ๐.๒๒) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๕$  , S.D. = ๐.๒๒) ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = ๔.๔๙$  , S.D. = ๐.๒๗) และที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๔๘$  , S.D. = ๐.๓๗)

๒. งานด้านการศึกษา ประกอบไปด้วยงานบริการ ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ภาพรวม ดังตาราง ๘ – ๑๒ ตาราง ๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๓๑	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๓๔	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๑	๐.๓๔	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๓๑	๙๕.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๖	๐.๓๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๖$  , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๗๕$  , S.D. = ๐.๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๙$  , S.D. = ๐.๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ ด้านช่องทางการ ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = ๔.๕๑$  , S.D. = ๐.๓๔ และ ๐.๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐

ตาราง ๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	๔.๔๖	๐.๕๐	๘๙.๒๐	มาก
โดยรวม	๔.๕๙	๐.๓๑	๙๑.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๙$  , S.D. = ๐.๓๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๑ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๘$  , S.D. = ๐.๔๒) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความ คล่องตัว ( $\bar{X} = ๔.๗๒$  , S.D. = ๐.๔๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๐$  , S.D. = ๐.๔๙) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = ๔.๕๖$  , S.D. = ๐.๕๐) และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๔๖$  , S.D. = ๐.๕๐)

ตาราง ๑๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๖๔	๐.๕๓	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๑๐	๐.๗๙	๘๒.๐๐	มาก
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๔.๔๔	๐.๕๐	๘๘.๘๐	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๓๔</b>	<b>๙๐.๒๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๑๐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๑$  , S.D. = ๐.๓๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ๓๗ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๖๖$  , S.D. = ๐.๔๘) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = ๔.๖๔$  , S.D. = ๐.๕๓) จุด/ช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = ๔.๕๘$  , S.D. = ๐.๕๐) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = ๔.๔๔$  , S.D. = ๐.๕๐) และ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๔.๑๐$  , S.D. = ๐.๗๙)

ตาราง ๑๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๒	๐.๕๔	๘๘.๔๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๖	๐.๓๗	๘๑.๒๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	๔.๔๐	๐.๔๙	๘๘.๐๐	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งตอบแทน	๔.๔๒	๐.๕๐	๘๘.๔๐	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๓๓</b>	<b>๙๐.๒๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๑๑ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๑$  , S.D. = ๐.๓๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ใน ระดับมากที่สุด ๑ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความ สุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๐$  , S.D. = ๐.๔๙) ความเหมาะสมของการแต่ง กาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๒$  , S.D. = ๐.๕๔) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = ๔.๔๒$  , S.D. = ๐.๕๐) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = ๔.๔๐$  , S.D. = ๐.๔๙) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = ๔.๐๖$  , S.D. = ๐.๓๗)

ตาราง ๑๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๓	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๖	๐.๕๐	๘๙.๒๐	มาก
๕. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๗๕</b>	<b>๐.๓๑</b>	<b>๙๕.๐๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๑๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๕$  , S.D. = ๐.๓๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๑ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน ( $\bar{X} = ๔.๘๐$  , S.D. = ๐.๔๐) การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๗๘$  , S.D. = ๐.๔๒) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๗๖$  , S.D. = ๐.๔๓) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๗๐$  , S.D. = ๐.๔๖) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๔๖$  , S.D. = ๐.๕๐)

๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประกอบไปด้วยงานบริการ ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง ๑๓ - ๑๗

ตาราง ๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๖๖	๘๗.๘๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๔	๘๕.๘๐	มาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๕๕	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๕๑	๘๘.๒๐	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๔๑</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>๘๘.๒๐</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ๑๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านป้องกัน  
 บรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๔๑$  ,  $S.D. = ๐.๕๗$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก  
 ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$  ,  $S.D. = ๐.๕๕$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
 ความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๑$  ,  $S.D. = ๐.๕๑$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๙$  ,  
 $S.D. = ๐.๖๖$ ) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๙$  ,  $S.D. = ๐.๕๔$ ) ร้อยละ  
 ความพึงพอใจ ๘๕.๘๐

ตาราง ๑๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอน  
 การให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	๔.๕๒	๐.๕๘	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๑	๘๙.๖๐	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๗๒	๘๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๔.๒๔	๐.๗๔	๘๔.๘๐	มาก
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ตรงต่อความต้องการ	๔.๔๐	๐.๖๖	๘๘.๐๐	มาก
โดยรวม	๔.๓๙	๐.๖๖	๘๗.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๔ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านป้องกัน  
 บรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๙$  ,  $S.D. = ๐.๖๖$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
 อยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ขั้นตอน  
 การให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $X = ๔.๕๒$ ,  $S.D. = ๐.๕๘$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ  
 ( $\bar{X} = ๔.๔๘$  ,  $S.D. = ๐.๖๑$ ) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๔๐$  ,  
 $S.D. = ๐.๖๖$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๔$  ,  $S.D. = ๐.๗๒$ )  
 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = ๔.๒๔$  ,  $S.D. = ๐.๗๔$ )

ตาราง ๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๓๔	๐.๕๒	๘๖.๘๐	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๒๘	๐.๕๐	๘๕.๖๐	มาก
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๒๒	๐.๕๕	๘๔.๔๐	มาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๐	๐.๕๗	๘๘.๐๐	มาก
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๔.๒๔	๐.๕๙	๘๔.๘๐	มาก
โดยรวม	๔.๒๙	๐.๕๔	๘๕.๘๐	มาก

จากตาราง ๑๕ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๒๙$ , S.D. = ๐.๕๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้มี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = ๔.๔๐$ , S.D. = ๐.๕๗) จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = ๔.๓๔$ , S.D. = ๐.๕๒) จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๒๘$ , S.D. = ๐.๕๐) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = ๔.๒๔$ , S.D. = ๐.๕๙) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = ๔.๒๒$ , S.D. = ๐.๕๕)

ตาราง ๑๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๓	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๔	๙๐.๐๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๔	๐.๕๕	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๓	๐.๕๖	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	๔.๔๘	๐.๖๑	๘๙.๖๐	มาก
โดยรวม	๔.๕๓	๐.๕๕	๙๐.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน งานด้านป้องกัน  
 บรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด  
 ๓ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสุภาพ กิริยามารยาทของ  
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$  , S.D. = 0.53) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ  
 ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.54$  , S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 4.53$  ,  
 S.D. = 0.56) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$  ,  
 S.D. = 0.54) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = 4.48$  , S.D. = 0.61)

ตาราง ๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อม  
 ความสะอาด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและ เอกสารให้ความรู้ ฯลฯ	4.42	0.54	88.40	มาก
๒. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	4.46	0.53	89.20	มาก
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	4.44	0.50	88.80	มาก
๔. การจัดสิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.36	0.52	87.20	มาก
๕. ความครบถ้วนของสิ่งแวดล้อมความสะอาดใน การติดต่อประสานงาน	4.38	0.49	87.60	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.51</b>	<b>88.20</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง ๑๗ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านป้องกัน  
 บรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$  , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
 อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ  
 อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.46$  , S.D. = 0.53) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$  , S.D. = 0.50)  
 การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ  
 ( $\bar{X} = 4.42$  , S.D. = 0.54) ความครบถ้วนของสิ่งแวดล้อมความสะอาดในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.38$  ,  
 S.D. = 0.49) และการจัดสิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และ  
 น้ำดื่ม ( $\bar{X} = 4.36$  , S.D. = 0.52)

๔. งานด้านสาธารณสุข ดังตาราง ๑๘-๒๐ ประกอบไปด้วยงานบริการ ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตาราง ๑๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๓๙	๙๐.๐๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๓๓	๘๖.๖๐	มาก
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๐.๓๙	๘๖.๒๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๓๓	๙๒.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๗	๐.๓๖	๙๑.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๘ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๗$ , S.D. = ๐.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และอยู่ในระดับมาก ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๐$ , S.D. = ๐.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๓$ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ , S.D. = ๐.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๒๐

ตาราง ๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๔๖	๐.๕๘	๘๙.๒๐	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	๔.๕๒	๐.๕๐	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ	๔.๕๔	๐.๖๑	๙๐.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๕๐	๐.๓๙	๙๐.๐๐	มาก

จากตาราง ๑๙ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๕๐$ , S.D. = ๐.๓๙) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ๔ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๑ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๒$ , S.D. = ๐.๔๙) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ , S.D. = ๐.๖๑) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๔$ , S.D. = ๐.๕๔) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ , S.D. = ๐.๕๐) และขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = ๔.๔๖$ , S.D. = ๐.๕๘)



ตาราง ๒๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๒๔	๐.๕๖	๘๔.๘๐	มาก
๒. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๕๔	๐.๕๐	๙๐.๘๐	มากที่สุด
๓. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐๐	มาก
๔. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๔๖	๐.๕๐	๘๙.๒๐	มาก
๕. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น	๔.๔๒	๐.๕๐	๘๘.๔๐	มาก
โดยรวม	๔.๓๓	๐.๓๓	๘๖.๖๐	มาก

จากตาราง ๒๐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๓$  , S.D. = ๐.๓๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๔ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๕๔$  , S.D. = ๐.๕๐) จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย ( $\bar{X} = ๔.๕๐$  , S.D. = ๐.๕๑) มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย ( $\bar{X} = ๔.๔๖$  , S.D. = ๐.๕๐) ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น ( $\bar{X} = ๔.๔๒$  , S.D. = ๐.๕๐) และจุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X} = ๔.๒๔$  , S.D. = ๐.๕๖)

ตาราง ๒๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๒	๐.๔๖	๘๔.๔๐	มาก
๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๐.๕๐	๘๘.๘๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๔	๐.๖๙	๘๔.๘๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็น	๔.๔๘	๐.๕๐	๘๙.๖๐	มาก
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สิ่งตอบแทน	๔.๔๐	๐.๔๙	๘๘.๐๐	มาก
โดยรวม	๔.๓๑	๐.๓๙	๘๖.๒๐	มาก

จากตาราง ๒๑ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน ด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๓๑$  , S.D. = ๐.๓๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = ๔.๔๘$  , S.D. = ๐.๕๐) ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$  , S.D. = ๐.๕๐) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ( $\bar{X} = ๔.๔๐$  , S.D. = ๐.๔๙) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = ๔.๒๔$  , S.D. = ๐.๖๙) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๒$  , S.D. = ๐.๔๖)

ตาราง ๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ	๔.๕๒	๐.๕๔	๙๐.๔๐	มากที่สุด
๒. การจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	๔.๔๔	๐.๖๗	๘๘.๘๐	มาก
๓. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๑	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ	๔.๔๒	๐.๕๐	๘๘.๔๐	มาก
๕. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๓๓</b>	<b>๙๒.๖๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง ๒๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ , S.D. = ๐.๓๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ และอยู่ในระดับมาก ๒ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = ๔.๗๔$ , S.D. = ๐.๔๔) ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๖๘$ , S.D. = ๐.๕๑) การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๕๒$ , S.D. = ๐.๕๔) การจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = ๔.๔๔$ , S.D. = ๐.๖๗) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{X} = ๔.๔๒$ , S.D. = ๐.๕๐)

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นการสำรวจความพึงพอใจตามภารกิจของการให้บริการทั้ง ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านบริการกฎหมาย ๒) งานด้านการศึกษา ๓) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ ๔) งานด้านสาธารณสุข โดยจะทำการประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

### สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

#### ๑. สรุปผลที่ได้จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร/ประมง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท และจำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า ๕ ครั้ง/ปี

## ๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามภาระงานทั้ง ๔ งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๕๐ สามารถสรุปได้ตามภารกิจ ดังนี้

**๒.๑ งานด้านบริการกฎหมาย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๘$ , S.D. = ๐.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๖$ , S.D. = ๐.๔๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๕๕$ , S.D. = ๐.๓๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๐๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ , S.D. = ๐.๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐

**๒.๒ งานด้านการศึกษา** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๖$ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๗๕$ , S.D. = ๐.๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๙$ , S.D. = ๐.๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๘๐ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = ๔.๕๑$ , S.D. = ๐.๓๔ และ ๐.๓๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๒๐

**๒.๓ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๑$ , S.D. = ๐.๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๓$ , S.D. = ๐.๕๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๑$ , S.D. = ๐.๕๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๘.๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๙$ , S.D. = ๐.๖๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๗.๘ และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๒๙$ , S.D. = ๐.๕๔) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๕.๘๐

**๒.๔ งานด้านสาธารณสุข** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๕๗$ , S.D. = ๐.๓๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ๑ ด้าน และอยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๖๓$ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๕๐$ , S.D. = ๐.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๐ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๓$ , S.D. = ๐.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๖ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๓๑$ , S.D. = ๐.๓๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๘๖.๒๐

### อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายผลการสำรวจได้ ดังนี้

**๑. งานด้านบริการกฎหมาย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง) ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ และมีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ฯลฯ อย่างครบถ้วน สอดคล้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ อำนวนยในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพศและอายุมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพที่มีความแตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๙ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๕ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้าน สาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ ๘ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ โดยคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

**๒. งานด้านการศึกษา** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบถ้วน พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๑๐ พบว่า ๑) ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๒) งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ๓) งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนน เต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔) งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ

**๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น** เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๕๐

**๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองปล่อง อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอน

การให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีจุด/ช่องทางการให้บริการที่มีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางในการให้บริการที่เหมาะสม และมีการจัดพื้นที่ สำหรับรอกแบบฟอร์มต่างๆ อย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ

**๔. งานด้านสาธารณสุข** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ งานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ มีจุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และเทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานอย่างครบครครบถ้วน พบว่า ๑) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่องใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุก ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีคะแนนสูงสุด ได้แก่ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน และ ๓) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่องใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน พบว่า ๑) ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑-๒๙ ปี มี สถานภาพสมรส มีอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท ๒) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด ๓) ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองปล่อง อำเภอลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ ๔) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง ไม่แตกต่างกัน และ ๕) การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุขภาคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร

#### ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะในการนำผลการสำรวจไปใช้

๑.๑ ควรมีการประเมินแบบทันทีหลังให้บริการ

๑.๒ ควรใช้ระบบประเมิน Online หรือให้ค่าคะแนนหลังให้บริการ เพื่อนำผลมาใช้ ปรับปรุงและ

พัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปล่อง  
อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. สถานภาพ

๑. โสด

๒. สมรส

๓. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

๔. ระดับการศึกษา

๑. ประถมศึกษา

๒. มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

๔. อนุปริญญา/ปวส.

๕. ปริญญาตรี

๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพ

๑. เกษตรกรรม/ประมง

๒. รับจ้างทั่วไป

๓. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๔. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

๕. พนักงานบริษัท

๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๑. ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท

๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

๕. ๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท

๖. ๒๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๗. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

๑. น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี

๒. ๓ - ๕ ครั้ง/ปี

๓. มากกว่า ๕ ครั้ง/ปี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการหรืองานบริการ จำนวน ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านบริการกฎหมาย

๒. งานด้านการศึกษา

๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๔. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งแต่ละงานประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง  ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

- ๕ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

**๑. งานด้านบริการกฎหมาย**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๖. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๗. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๘. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
<b>๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
๑๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๖. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
๑๗. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
๑๘. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
๒๐. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน					



๒. งานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๖. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๗. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๘. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
<b>๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
๑๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๖. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
๑๗. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
๑๘. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
๒๐. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน					

๓. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๖. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๗. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๘. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
<b>๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
๑๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๖. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
๑๗. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
๑๘. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
๒๐. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน					

๔. งานด้านสาธารณสุข

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๖. จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๗. จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ					
๘. จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย					
๙. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๑๐. ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ เว็บบอร์ด เว็บไซต์ Facebook และ E-mail เป็นต้น					
<b>๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๒. ความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิกและ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๔. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
๑๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน					
<b>๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๖. การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้ขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ฯลฯ					
๑๗. การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ					
๑๘. ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ					
๑๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ และน้ำดื่ม ฯลฯ					
๒๐. ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวกใน การติดต่อประสานงาน					

**ตอนที่ ๓** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ท่านมีข้อคิดเห็นที่ไม่พอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

๑).....

๒).....

๒. ท่านมีข้อคิดเห็นพึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)

๑).....

๒).....

๓. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการอย่างไร (โปรดระบุ)

๑).....

๒).....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
เทศบาลตำบลหนองปล่อง

### คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง ๒๓ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
๑.	๐.๘๖๗๔	
๒.	๐.๘๐๓๙	
๓.	๐.๘๖๑๓	
๔.	๐.๘๙๕๓	
๕.	๐.๘๙๖๒	
<b>รวม</b>		<b>๐.๘๙๙๖</b>
ด้านช่องทางการให้บริการ		
๑.	๐.๘๑๑๙	
๒.	๐.๗๘๕๘	
๓.	๐.๘๑๔๔	
๔.	๐.๘๑๐๑	
๕.	๐.๘๖๔๐	
<b>รวม</b>		<b>๐.๘๔๙๓</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑.	๐.๙๑๔๖	
๒.	๐.๘๕๗๖	
๓.	๐.๘๖๔๕	
๔.	๐.๘๘๖๐	
๕.	๐.๘๘๙๙	
<b>รวม</b>		<b>๐.๙๐๔๒</b>
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๑.	๐.๗๙๕๖	
๒.	๐.๘๑๕๒	
๓.	๐.๘๑๒๐	
๔.	๐.๘๔๙๕	
๕.	๐.๘๙๒๐	
<b>รวม</b>		<b>๐.๘๖๔๒</b>