

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พุ่มแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครั้วเรือนในเขตรับผิดชอบ
จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน
ในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความ
พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้
คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก จำนวน 6 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลพุ่มแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	172	45.50
เพศหญิง	206	54.50
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.50

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	39	10.32
อายุ 18 -30 ปี	80	21.16
อายุ 31 -50 ปี	85	22.49
อายุ 51 -60 ปี	97	25.66
อายุสูงกว่า 61 ปี	77	20.37
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51 -60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.66 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.49 กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.16 กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.37 และกลุ่มต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	172	45.50
เพศหญิง	206	54.50
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.50

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	39	10.32
อายุ 18 -30 ปี	80	21.16
อายุ 31 -50 ปี	85	22.49
อายุ 51 -60 ปี	97	25.66
อายุสูงกว่า 61 ปี	77	20.37
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51 -60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.66 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.49 กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.16 กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.37 และกลุ่มต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.32 ตามลำดับ



1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	57	15.08
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	79	20.90
อนุปริญญา/ปวส.	129	34.13
ปริญญาตรี	94	24.87
สูงกว่าปริญญาตรี	19	5.03
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 34.13 รองลงมา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.87 ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.90 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.08 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	40	10.58
เกษตรกร	67	17.72
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	66	17.46
รับราชการ	43	11.38
รัฐวิสาหกิจ	41	10.85
นักเรียน/นักศึกษา	48	12.70
อื่นๆ(รับจ้าง)	73	19.31
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็น



ร้อยละ 19.31 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17.72 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.46 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.70 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.85 และอาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 10.58 ตามลำดับ



ตอนที่ 2

ด้านที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.46	4.87	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.87	4.74	0.57	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.04	4.85	0.48	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.98	4.85	0.51	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.19	4.81	0.54	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.46	4.82	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	96.50	4.82	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.46 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.98 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.56	4.78	0.55	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.03	4.75	0.58	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	97.35	4.87	0.45	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.04	4.85	0.51	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.93	4.85	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.87	4.79	0.56	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	97.14	4.86	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	96.42	4.82	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลาย
ช่องทาง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.35 รองลงมา คือ มีการจัดโครงการออกบริการนอก
สถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.14 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ
ผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.30	4.81	0.61	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.88	4.84	0.51	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.77	4.79	0.61	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.51	4.83	0.60	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	96.83	4.84	0.55	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.77	4.84	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	96.51	4.83	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม
กับการปฏิบัติหน้าที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.88 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 และเจ้าหน้าที่
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	97.14	4.86	0.49	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	96.46	4.82	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.82	4.79	0.58	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.51	4.83	0.62	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.77	4.84	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	97.25	4.86	0.48	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.93	4.80	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.55	4.83	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.25 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.14 และ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.50	4.82	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.42	4.82	0.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.51	4.83	0.57	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.55	4.83	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.50	4.83	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.55



ตอนที่ 3

ด้านที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.35	4.82	0.61	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.77	4.84	0.51	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.94	4.90	2.66	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.30	4.81	0.62	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.77	4.84	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.83	4.84	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	96.83	4.84	0.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.94 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	97.41	4.87	0.46	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.56	4.83	0.56	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.87	4.79	0.58	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.56	4.83	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.04	4.85	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	97.20	4.86	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.87	4.79	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	96.64	4.83	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.41 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.20 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	96.83	4.84	0.53	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.66	4.73	0.59	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	97.35	4.87	0.48	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.03	4.80	0.63	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	96.35	4.82	0.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.25	4.86	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	96.41	4.82	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.35 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.25 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านการศึกษา
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	95.45	4.77	0.57	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.13	4.76	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	97.20	4.86	0.48	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.93	4.85	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.04	4.85	0.51	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.71	4.79	0.58	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	97.20	4.86	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	96.38	4.82	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.20 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.83	4.84	0.91	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.64	4.83	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.41	4.82	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.38	4.82	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	96.57	4.83	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.83



ตอนที่ 4

ด้านที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.67	4.83	0.58	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.93	4.85	0.51	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.72	4.84	0.48	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.72	4.84	0.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	97.14	4.86	0.52	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	97.04	4.85	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	96.87	4.84	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.14 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	97.35	4.87	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.77	4.84	0.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	96.14	4.81	0.56	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.88	4.84	0.59	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.09	4.85	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	97.51	4.88	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.14	4.81	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.84	4.84	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการ
ที่รวดเร็วและสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.51 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.35 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ
ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.09 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.09	4.85	0.51	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.13	4.76	0.55	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	97.67	4.88	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.30	4.81	0.61	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	96.40	4.82	0.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.46	4.87	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	96.68	4.83	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.67
รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
ฯลฯ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.46 และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ
วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการ เดินทางมารับบริการ	95.93	4.80	0.52	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.50	4.78	0.55	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	97.57	4.88	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	97.35	4.87	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.25	4.86	0.49	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	96.24	4.81	0.53	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	97.41	4.87	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	96.75	4.84	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่
ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.57 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/
ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.41 และ
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจที่ร้อยละ 97.35
ตามลำดับ



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.87	4.84	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.84	4.84	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.68	4.83	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.75	4.84	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	96.79	4.838	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.87

ตอนที่ 5

ด้านที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.98	4.85	0.57	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	96.24	4.81	0.56	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.77	4.84	0.60	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	97.04	4.85	0.58	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.88	4.84	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.93	4.85	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	96.81	4.84	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.98 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	96.51	4.83	0.55	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.82	4.79	0.60	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.88	4.84	0.61	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.72	4.84	0.64	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.61	4.83	0.63	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.03	4.80	0.61	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	97.57	4.88	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.59	4.83	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.57 รองลงมา คือ มีมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.88 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.24	4.81	0.63	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.67	4.83	0.58	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.77	4.84	0.56	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.93	4.85	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	96.77	4.84	0.59	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.30	4.81	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	96.61	4.83	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 96.93 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	97.14	4.86	0.55	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.08	4.80	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.61	4.83	0.60	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.83	4.84	0.59	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.93	4.85	0.59	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	96.88	4.84	0.58	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.66	4.78	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	96.59	4.83	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.14 รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.81	4.84	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.59	4.83	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.61	4.83	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.59	4.83	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	96.65	4.83	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.81

ตอนที่ 6

ด้านที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.87	4.79	0.64	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.82	4.79	0.60	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.29	4.76	0.64	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.83	4.84	0.53	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.61	4.83	0.54	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.56	4.83	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.16	4.81	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 รองลงมา ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.61	4.83	0.53	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.71	4.74	0.71	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.24	4.76	0.64	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.24	4.81	0.60	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.56	4.83	0.55	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.24	4.81	0.58	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.19	4.76	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.79	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.56 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.14	4.81	0.61	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.56	4.83	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.30	4.81	0.57	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.24	4.81	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.30	4.81	0.55	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.19	4.81	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	96.29	4.81	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.56 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.30 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	95.19	4.76	0.58	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.50	4.78	0.57	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.83	4.84	0.53	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.67	4.83	0.54	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.40	4.82	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.08	4.80	0.53	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	96.46	4.82	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.16	4.81	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 รองลงมา คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ
ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.67 และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย
ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.16	4.81	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.83	4.79	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.29	4.81	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.16	4.81	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.11	4.81	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.29

ตอนที่ 7

ด้านที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.56	4.78	0.63	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.92	4.75	0.57	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.09	4.85	0.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.08	4.80	0.58	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.14	4.81	0.57	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.72	4.84	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.08	4.80	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.09 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.72 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.56	4.78	0.57	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.87	4.74	0.61	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	97.14	4.86	0.52	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.77	4.84	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.83	4.84	0.53	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.03	4.80	0.55	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	96.93	4.85	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	96.30	4.82	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.14 รองลงมา คือ มีมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านสาธารณสุข
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.51	4.83	0.58	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	96.51	4.83	0.54	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	94.29	4.71	0.66	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.41	4.87	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	96.93	4.85	0.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.30	4.87	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	96.49	4.82	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 97.41 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.30 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	97.04	4.85	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	95.34	4.77	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.66	4.78	0.62	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.46	4.82	0.60	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.93	4.85	0.53	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.67	4.83	0.56	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.71	4.79	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	96.26	4.81	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.04 รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.93 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.30	4.82	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.49	4.82	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.26	4.81	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	96.28	4.813	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.49



ตอนที่ 8 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 4.35 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.50	4.83	0.54	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา	96.57	4.83	0.63	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.79	4.84	0.52	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	96.65	4.83	0.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.11	4.81	0.57	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	96.28	4.81	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	96.48	4.83	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 6 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุ่มแก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.48 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.79 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.57 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.50 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.28 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.11 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ