

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในตำบลบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน ๑๗๕ คน ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการกรอกข้อมูลด้วยผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๒ ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มี

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ใน ๔ งาน คือ

๑) งานด้านการชำระภาษี ๒) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ๔) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

๑.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

๑.๓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๔ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ ๕ ระดับ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

โดยกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------------|---------|--------------------------------|
| ๔.๕๐ - ๕.๐๐ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ๓.๕๐ - ๔.๔๙ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ๒.๕๐ - ๓.๔๙ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ๑.๕๐ - ๒.๔๙ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ๑.๐๐ - ๑.๔๙ | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |



สรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. งานด้านการชำระภาษี
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. งานด้านสาธารณสุข
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการชำระภาษี		งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	36.67	143	38.86	128	34.78	138	37.50
หญิง	222	60.33	225	61.14	240	65.22	230	62.50
รวม	368	100.00	368	100.00	368	100.00	368	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. งานด้านการชำระภาษี เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และเป็นเพศหญิงจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.33
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.86 และเป็นเพศหญิงจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นเพศชายจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และเป็นเพศหญิงจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 65.22
4. งานด้านสาธารณสุข เป็นเพศชายจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

การจบการศึกษาชั้นสูงสุด	งานบริการ							
	งานด้านการชำระภาษี		งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	37	10.05	23	6.25	49	13.32	80	21.74
ประถมศึกษา	54	14.67	47	12.77	76	20.65	57	15.49
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	11.68	97	26.36	82	22.28	98	26.63
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช.	138	37.50	138	37.50	143	38.86	98	26.63
อนุปริญญา/ปวส.	15	4.08	22	5.98	7	1.90	7	1.90
ปริญญาตรี	69	18.75	30	8.15	10	2.72	25	6.79
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.26	11	2.99	1	0.27	3	0.82
รวม	368	100.00	368	100.00	368	100.00	368	100.00

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. งานด้านการชำระภาษี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.75 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.68 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 10.05 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.08 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.26 ตามลำดับ

2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.36 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.77 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.15 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 6.25 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 5.98 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.99 ตามลำดับ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.86 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.28 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.65 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 13.32 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.72 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.90 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

4. งานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.63 รองลงมาคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 21.74 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.49 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.79 อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.90 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.82 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการชำระภาษี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการชำระภาษี
นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 งานด้านการชำระภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.99	0.07	99.80	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.95	0.22	99.02	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.99	0.10	99.78	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.99	0.07	99.89	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.95	0.22	99.02	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.99	0.07	99.89	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.14	99.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
9. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.92	0.28	98.32	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.12	99.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.93	0.28	98.64	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.33	97.77	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.07	99.89	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.07	99.89	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.14	99.36	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.99	0.10	99.78	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ให้บริการ	4.99	0.12	99.73	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.99	0.12	99.73	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.28	98.26	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.14	99.38	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.89	0.31	97.88	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการชำระภาษี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง , ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

3) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

4) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

5) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด , ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ,มีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ , เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี

5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

3) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ , มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

5) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ , ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

6) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.96	0.19	99.24	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.91	0.29	98.15	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.98	0.14	99.62	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.98	0.15	99.51	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ	4.98	0.14	99.62	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.18	99.26	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.98	0.15	99.51	มากที่สุด
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.97	0.18	99.35	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.15	99.57	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	4.92	0.27	98.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.19	99.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิจกรรมยามที่ดี	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ	4.89	0.34	97.83	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.26	98.59	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.14	99.26	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.94	0.24	98.75	มากที่สุด
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.99	0.14	99.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	0.17	99.31	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.96	0.17	99.26	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชนฯ , การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ

3) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว

4) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์

5) การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา

4) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว
- 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.95	0.22	98.96	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.90	0.30	97.98	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.27	98.42	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.96	0.19	99.29	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	5.00	0.05	99.95	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.99	0.12	99.73	
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.19	99.11	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.92	0.27	98.37	มากที่สุด
9. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.97	0.16	99.46	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.98	0.15	99.56	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.19	99.13	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.04	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.07	99.89	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.11	99.49	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.98	0.15	99.51	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.98	0.15	99.56	มากที่สุด
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ บริการ	4.98	0.13	99.67	มากที่สุด
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.99	0.10	99.78	มากที่สุด
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	4.99	0.12	99.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.99	0.11	99.72	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.97	0.15	99.36	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง
การให้ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยท่า
กับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ
4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดย
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค
เท่าเทียมกัน

2) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว

4) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

5) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

6) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ

7) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกา หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ , เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ , ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม , ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 3) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 5) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 6) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุข โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรค	4.98	0.13	99.67	มากที่สุด
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข	4.98	0.13	99.67	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.93	0.25	98.69	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.98	0.13	99.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.13	99.56	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.99	0.10	99.78	มากที่สุด
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.96	0.19	99.29	มากที่สุด
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.98	0.12	99.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.99	0.09	99.84	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.09	99.84	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.97	0.18	99.35	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.99	0.10	99.78	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.09	99.76	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. วัคซีนป้องกันโรคมีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.98	0.13	99.67	มากที่สุด
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.97	0.17	99.40	มากที่สุด
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน	4.98	0.15	99.51	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.98	0.12	99.63	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องสาธารณสุข โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย , การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2) มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรค , การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข , ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว

3) การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ , ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี , เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จาก
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ
ความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
- 2) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน
- 3) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหนด อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ความพึงพอใจงานด้านการชำระภาษี	4.98	4.98	4.97	4.97
2. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.96	4.96	4.96	4.97
3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.96	4.96	4.98	4.99
4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข	4.98	4.98	4.99	4.98
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.97	4.97	4.97	4.97
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	99.36	99.38	99.47	99.48
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจงานด้านการชำระภาษี	4.97	99.44	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.96	99.26	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.97	99.36	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข	4.98	99.63	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.97	99.42	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านการชำระภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.44 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

๑. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

๓. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

๔. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

๕. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

๔. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตภาพต่อกำลังคน ผลผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

๕. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสียหายของการดำเนินงานตามโครงการ