

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทา สาธารณภัย		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	64.7	28	34.6	90	42.9	22	44.0
หญิง	6	35.3	53	65.4	120	57.1	28	56.0
รวม	17	100.0	81	100.0	210	100.0	50	100.0

ข้อมูลจากตารางพบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

## ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา	5	29.4	29	35.8	126	60.0	22	44.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	41.2	24	29.6	32	15.2	12	24.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	29.4	22	27.2	25	11.9	9	18.0
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	6	7.4	21	10.0	7	14.0
ปริญญาตรี	-	-	-	-	6	2.9	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	-	-
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>	<b>210</b>	<b>100.0</b>	<b>50</b>	<b>100.0</b>

### ข้อมูลตารางพบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.4 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.4 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.6

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.2 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 15.2 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 11.9 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.0 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.0 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.47	0.51	89.40	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.47	0.51	89.40	มาก
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.47	0.51	89.40	มาก
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.41	0.51	88.20	มาก
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.47	0.51	89.40	มาก
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.41	0.51	88.20	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>	<b>4.45</b>	<b>0.50</b>	<b>89.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.47	0.51	89.40	มาก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.47	0.51	88.20	มาก
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.47	0.51	89.40	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทาง</b>	<b>4.47</b>	<b>0.50</b>	<b>89.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.61</b>	<b>0.49</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่ จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.59	0.51	91.80	มากที่สุด
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.65	0.49	93.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.60</b>	<b>0.49</b>	<b>92.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>	<b>4.54</b>	<b>0.50</b>	<b>90.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.45 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ มีความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) มีแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.61 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการแต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะที่ความเหมาะสม

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการมีเพียงพอ มีความทันสมัย
- 2) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการมีเพียงพอ มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 3) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการสะดวก มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

### 3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.46	0.55	89.20	มาก
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.47	0.57	89.40	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.48	0.61	89.60	มาก
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.44	0.55	88.80	มาก
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.49	0.55	89.80	มาก
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานเทคนิค งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ	4.47	0.57	89.40	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>	<b>4.47</b>	<b>0.57</b>	<b>89.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทาง</b>	<b>4.63</b>	<b>0.49</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	4.57	0.59	91.40	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มี กิริยามารยาทที่ดี	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความเต็มใจในการให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.59	0.59	91.80	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.57	0.58	91.40	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.57</b>	<b>0.59</b>	<b>91.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.63</b>	<b>0.54</b>	<b>92.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>	<b>4.56</b>	<b>0.56</b>	<b>91.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ชุมชนมีความร่วมมือในการดำเนินการ
- 2) มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่
- 3) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์
- 4) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานเทศกิจ งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ

- 5) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว
- 6) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่หรือการให้บริการนอกเวลา
- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความซื่อสัตย์สุจริต

ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับงาน มีช่องทางการแจ้งขอรับบริการที่ความสะดวก

- 2) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน

#### 4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.53	0.54	90.60	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.58	0.66	91.60	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.53	0.50	90.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>	<b>4.55</b>	<b>0.55</b>	<b>91.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.66	0.61	93.20	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	0.72	93.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.65	0.74	93.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทาง</b>	<b>4.66</b>	<b>0.69</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.68	0.74	93.60	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.73	93.40	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ	4.64	0.76	92.80	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	4.66	0.74	93.20	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.76	93.00	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ	4.64	0.77	92.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ				
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>4.66</b>	<b>0.75</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.62	0.67	92.40	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.62	0.64	92.40	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.60	0.69	92.00	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.58	0.70	91.60	มากที่สุด
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.57	0.71	91.40	มากที่สุด
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.56	0.70	91.20	มากที่สุด
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.56	0.72	91.20	มากที่สุด
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.55	0.72	91.00	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.58</b>	<b>0.69</b>	<b>91.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>	<b>4.60</b>	<b>0.67</b>	<b>92.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.55 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 2) มีแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

3) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

5) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว ครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยามารยาทดี การแต่งกาย บุคลิกลักษณะมีความเหมาะสม

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) สถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ สะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ สะอาด

2) อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ

3) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

4) มีป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

5) มีจุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

## 5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี แสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.54	0.54	90.80	มากที่สุด
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข	4.52	0.84	90.40	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.36	0.56	87.20	มาก
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.34	0.82	86.80	มาก
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.40	0.57	88.00	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ</b>	<b>4.45</b>	<b>0.66</b>	<b>89.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.46	0.50	89.20	มาก
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.42	0.78	88.40	มาก
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.44	0.67	88.80	มาก
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.32	0.77	86.40	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทาง</b>	<b>4.41</b>	<b>0.69</b>	<b>88.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.52	0.68	90.40	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.50	0.65	90.00	มาก
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.52	0.71	90.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.52	0.63	90.40	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.46	0.79	89.20	มาก
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.48	0.71	89.60	มาก
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีด วัคซีนตามบ้าน	4.46	0.86	89.20	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.47</b>	<b>0.78</b>	<b>89.40</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>	<b>4.47</b>	<b>0.68</b>	<b>89.40</b>	<b>มาก</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการบริการใน  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่ง  
เป็นความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  
เท่ากับ 4.45 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก  
โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว
- 2) มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย
- 3) การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข
- 4) ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่  
กำหนด และครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 จาก  
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับ  
ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 4) ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิจกรรมารยาทที่ดี

3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน

2) วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน

3) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน

## 6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการ และความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.45	4.47	4.61	4.60
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	4.47	4.62	4.57	4.63
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.55	4.66	4.66	4.60
4. งานด้านสาธารณสุข	4.45	4.41	4.52	4.47
<b>ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ</b>	<b>4.48</b>	<b>4.54</b>	<b>4.59</b>	<b>4.58</b>
<b>ค่าร้อยละของความพึงพอใจ</b>	<b>89.60</b>	<b>90.80</b>	<b>91.80</b>	<b>91.60</b>
<b>ระดับความพึงพอใจ</b>	<b>มาก</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

### ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.54	90.80	มากที่สุด
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.56	91.20	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.60	92.00	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	4.47	89.40	มาก
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>90.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อมูลจากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี ในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก