

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกู่พาม่าน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

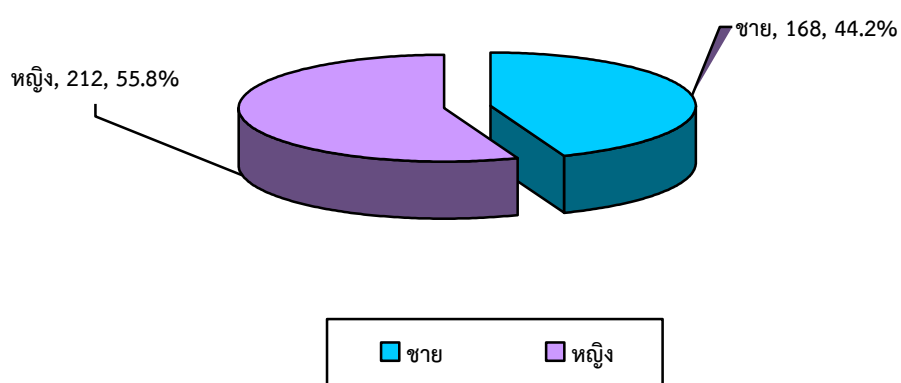
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	168	44.20
เพศหญิง	212	55.80
รวม	380	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.20



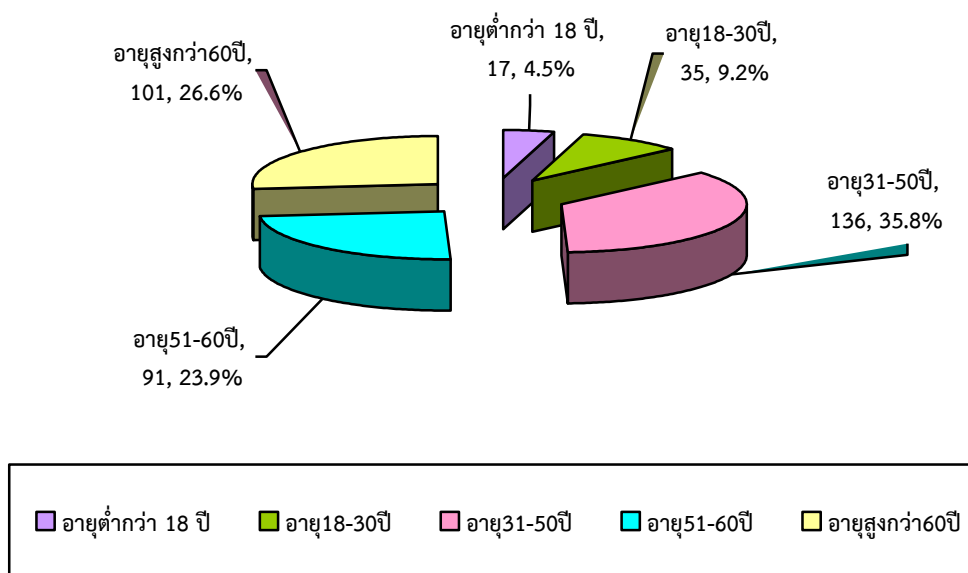
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	17	4.50
อายุ 18 - 30 ปี	35	9.20
อายุ 31 - 50 ปี	136	35.80
อายุ 51 - 60 ปี	91	23.90
อายุสูงกว่า 60 ปี	101	26.60
รวม	380	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา คือ อายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.60 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.50



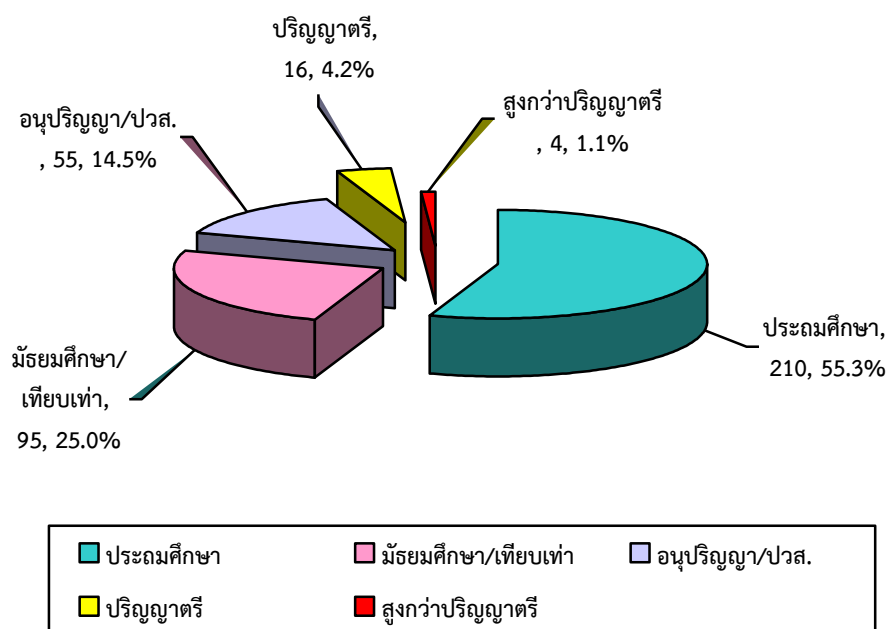
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	210	55.30
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	95	25.00
อนุปริญญา/ปวส.	55	14.50
ปริญญาตรี	16	4.20
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.10
รวม	380	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต่ำสุด คือ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.10



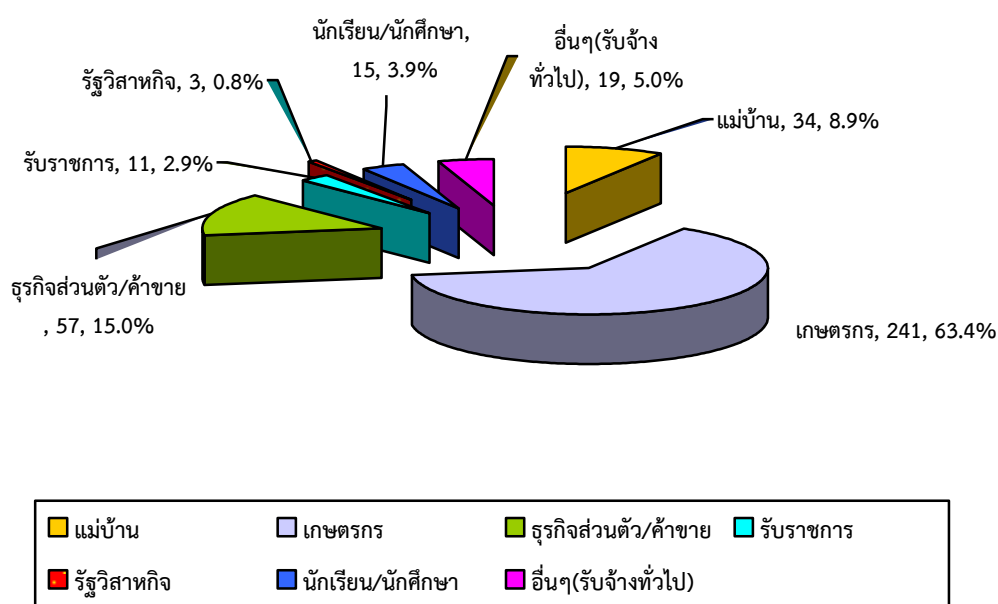
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	34	8.90
เกษตรกร	241	63.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	57	15.00
รับราชการ	11	2.90
รัฐวิสาหกิจ	3	0.80
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.90
อื่นๆ ระบุ...(รับจ้างทั่วไป)	19	5.00
รวม	380	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.00 และต่ำสุด คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.80



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.01	4.70	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.77	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.59	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.77	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.46	4.67	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในภาพรวมงานบริการด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 (\bar{x} = 4.71,
S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.77 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	94.41	4.72	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.90	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.01	4.70	0.51	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.92	4.70	0.50	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.73	4.69	0.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.88	4.69	0.51	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	94.94	4.75	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.11	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.11 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.48) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.94 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.80	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.98	4.70	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.39	4.67	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.08	4.70	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.61	4.68	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.03	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.03 (\bar{x} = 4.70, S.D. = 0.46) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
เหมาะสม และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.80 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

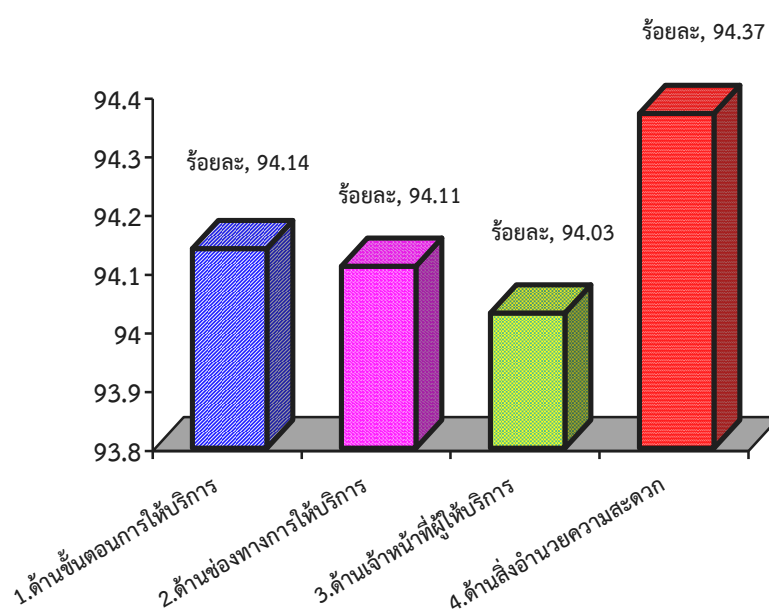
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.57	4.73	0.50	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.35	4.72	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.22	4.71	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.64	4.68	0.53	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.71	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.48) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.11	4.71	0.48	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.03	4.70	0.46	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.48	มากที่สุด	1
โดยรวม	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการในภาพรวม 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.06 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.22	4.66	0.56	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.89 (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.65	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

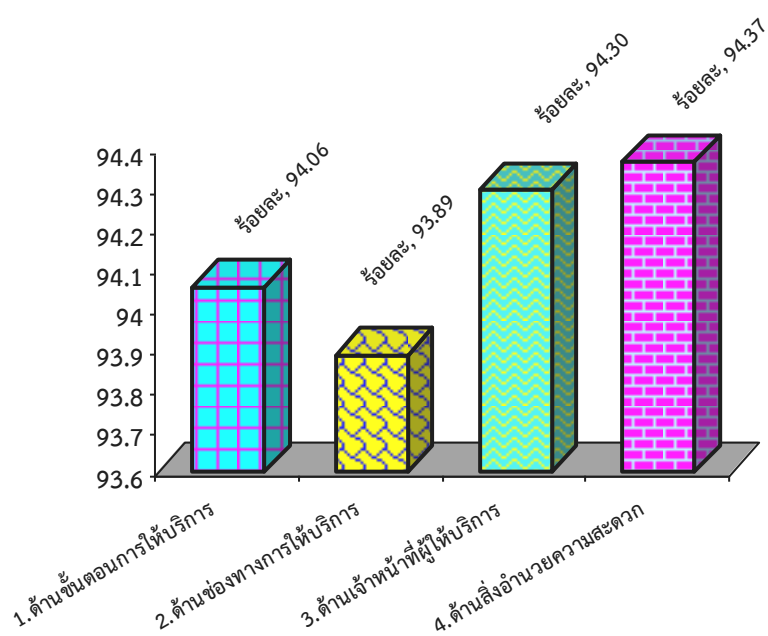
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.30	4.67	0.47	มาก
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.14	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.22 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลา
การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.08 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.34 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทาง
การให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 (\bar{x} =
4.79, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน
 บรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 93.75 (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
 พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 94.86 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

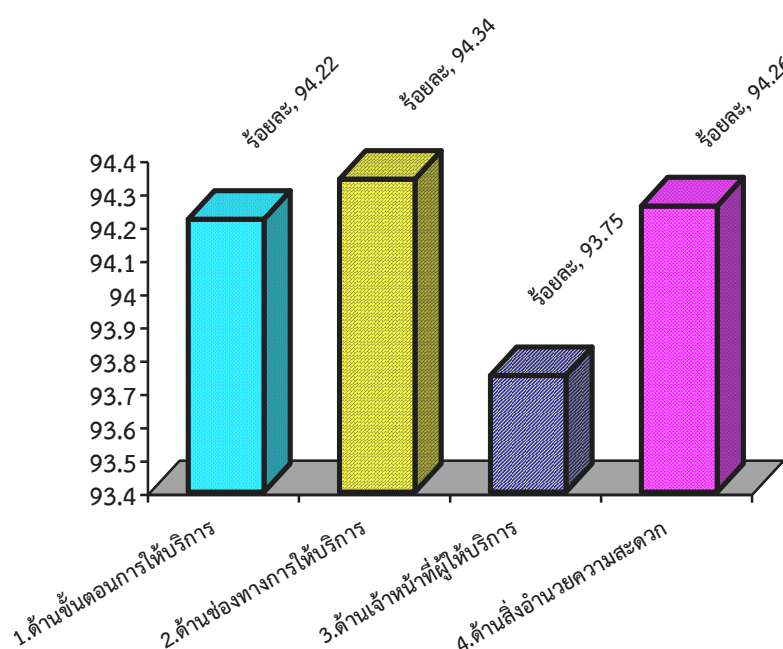
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน
 บรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 94.26 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความ
 เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.26	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.12	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.22 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
 พอใจร้อยละ 94.34 (\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางการ
 ให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74
 (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 93.75 (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
 พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 94.86 (\bar{x} = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

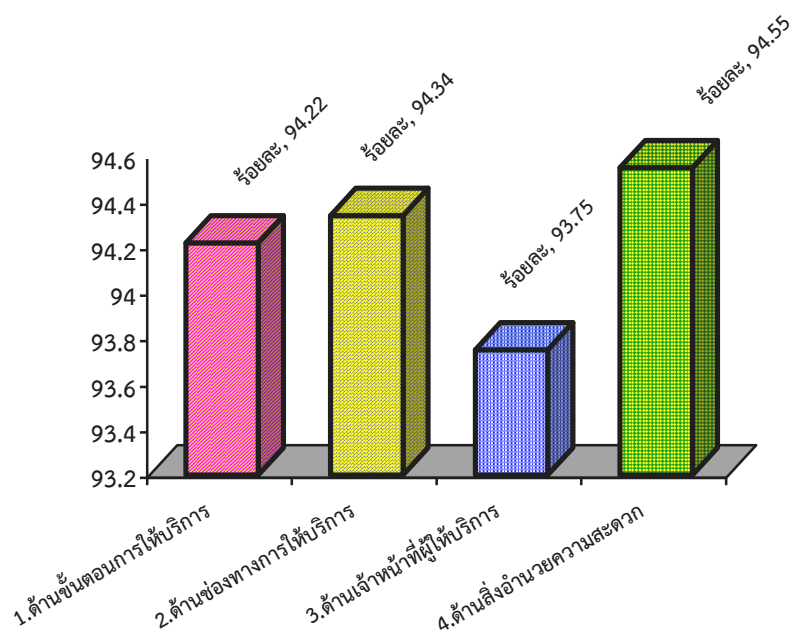
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 (\bar{x} = 4.73, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.22	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.75	4.69	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.20	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.61	4.78	0.51	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.55 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความสะดวก รวดเร็ว ใน
การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	93.84	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
93.84 (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86
(\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.22	4.66	0.56	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.19	4.71	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี
 ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
 94.19 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
 ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 (\bar{x} =
 4.78, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

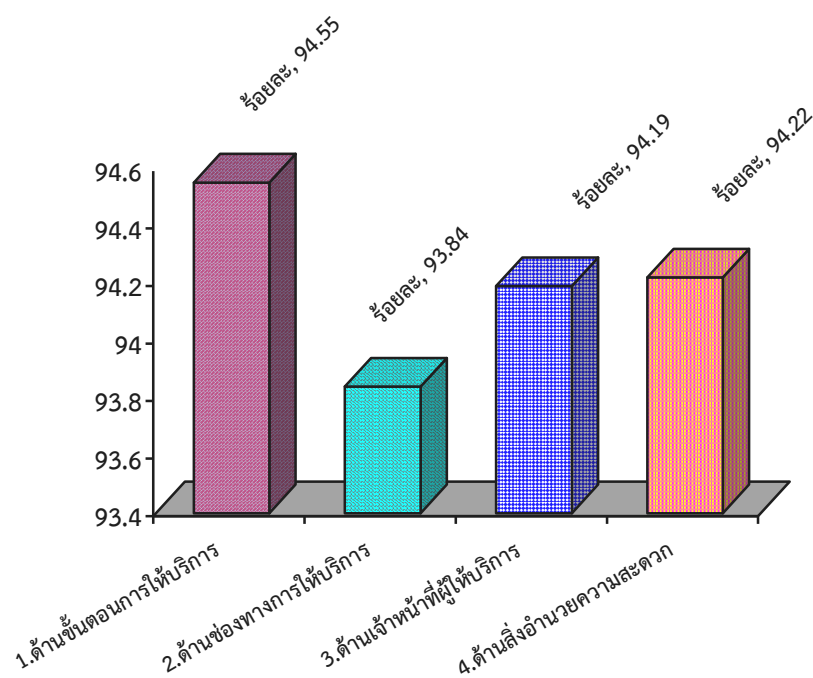
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	94.65	4.73	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.48	4.77	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	94.22	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี
 ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
 94.22 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน“ความเพียงพอ” ของ
 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48
 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.55	4.73	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.84	4.69	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.19	4.71	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.22	4.71	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.18	4.71	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.48)



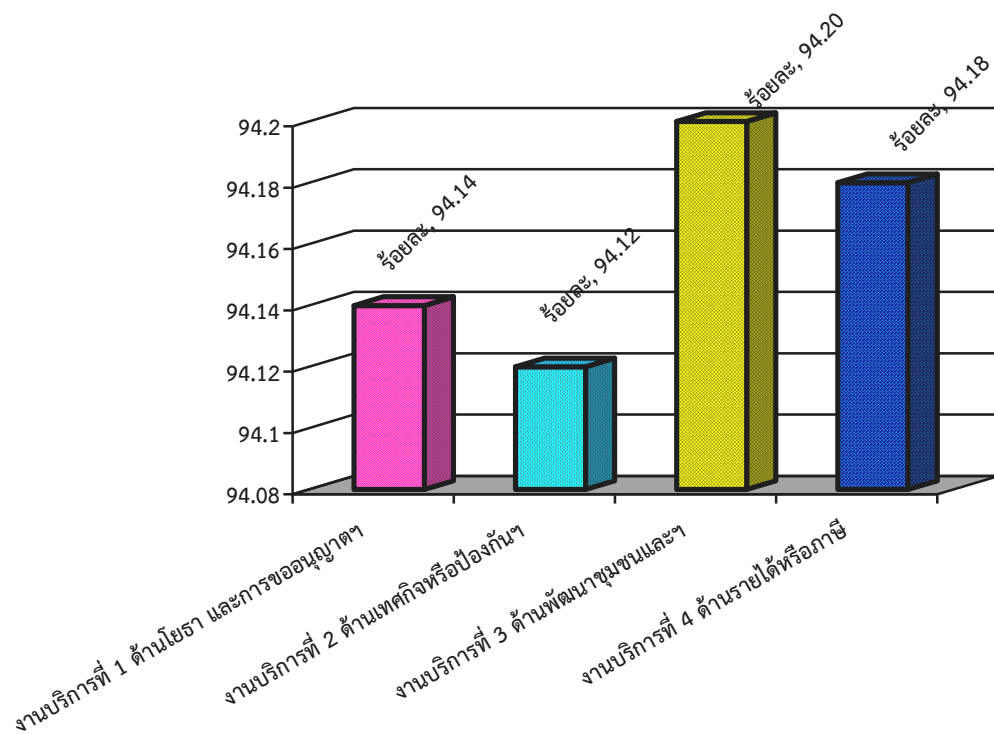
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	94.14	4.71	0.47	มากที่สุด	3
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	94.12	4.71	0.47	มากที่สุด	4
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	94.20	4.71	0.47	มากที่สุด	1
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี	94.18	4.71	0.48	มากที่สุด	2
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.14 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) และงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.12 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น