

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน คือ 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย 3) งานบริการด้านโยธา 4) งานด้านสาธารณสุข โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจงานด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 4,217 คน
- 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย จำนวน 4,217 คน
- 3) งานบริการด้านโยธา จำนวน 4,217 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 4,217 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์เก้น (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 353 คน
- 2) งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย จำนวน 353 คน
- 3) งานบริการด้านโยธา จำนวน 353 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 353 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี และมอร์เก้น (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

### เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

|                         |   |       |
|-------------------------|---|-------|
| มีความพึงพอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| มีความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.2) อ.ดร.สันติ รักษาวงศ์

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์เจริญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

|             |         |                                |
|-------------|---------|--------------------------------|
| 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  |
| 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก        |
| 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง    |
| 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย       |
| 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณสุข
4. ความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา
5. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้ครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

| เพศ  | งานบริการ                                    |        |                                          |        |                   |        |                                |        |
|------|----------------------------------------------|--------|------------------------------------------|--------|-------------------|--------|--------------------------------|--------|
|      | งานด้านโยธา<br>การอนุญาตปลูก<br>สิ่งก่อสร้าง |        | งานด้านเทศกิจหรือการ<br>ป้องกันสาธารณสุข |        | งานบริการด้านโยธา |        | งานด้านการขออนุญาต<br>ก่อสร้าง |        |
|      | จำนวน                                        | ร้อยละ | จำนวน                                    | ร้อยละ | จำนวน             | ร้อยละ | จำนวน                          | ร้อยละ |
| ชาย  | 150                                          | 42.49  | 143                                      | 40.51  | 138               | 39.09  | 124                            | 35.13  |
| หญิง | 203                                          | 57.51  | 210                                      | 59.49  | 215               | 60.91  | 229                            | 64.87  |
| รวม  | 353                                          | 100.00 | 353                                      | 100.00 | 353               | 100.00 | 353                            | 100.00 |

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.49 และเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.51
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 และเป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโยธา เป็นเพศชายจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09 และเป็นเพศหญิงจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 60.91
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง เป็นเพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.13 และเป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 64.87

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

| การศึกษา               | งานบริการ                             |        |                                      |        |                   |        |                  |        |
|------------------------|---------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|-------------------|--------|------------------|--------|
|                        | งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง |        | งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย |        | งานบริการด้านโยธา |        | งานด้านสาธารณสุข |        |
|                        | จำนวน                                 | ร้อยละ | จำนวน                                | ร้อยละ | จำนวน             | ร้อยละ | จำนวน            | ร้อยละ |
| ไม่ได้เรียนหนังสือ     | 35                                    | 9.92   | 11                                   | 3.12   | 45                | 12.75  | 15               | 4.25   |
| ประถมศึกษา             | 54                                    | 15.30  | 47                                   | 13.31  | 68                | 19.26  | 68               | 19.26  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 30                                    | 8.50   | 97                                   | 27.48  | 79                | 22.38  | 98               | 27.76  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 138                                   | 39.09  | 135                                  | 38.24  | 143               | 40.51  | 150              | 42.49  |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 15                                    | 4.25   | 22                                   | 6.23   | 7                 | 1.98   | 7                | 1.98   |
| ปริญญาตรี              | 69                                    | 19.55  | 30                                   | 8.50   | 10                | 2.83   | 12               | 3.40   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 12                                    | 3.40   | 11                                   | 3.12   | 1                 | 0.28   | 3                | 0.85   |
| รวม                    | 353                                   | 100.00 | 353                                  | 100.00 | 353               | 100.00 | 353              | 100.00 |

### ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 39.09 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.55 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 9.92 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.48 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.48 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.23 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 3.12 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.12 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานงานด้านงานบริการด้านโยธา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 40.51 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.38 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.26 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.33 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 12.75 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.83 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.98 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานงานด้านสาธารณสุข สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 42.49 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.76 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.26 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.25 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.40 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.98 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 0.85 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจงานด้านงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

| รายการสำรวจ                                                                                                                 | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|------------------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                     |                      |                      |                                  |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว                                                                                        | 4.95                 | 0.21                 | 99.04                            | มากที่สุด        |
| 2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์                                                                                 | 4.97                 | 0.17                 | 99.43                            | มากที่สุด        |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ                                                                                 | 4.98                 | 0.15                 | 99.55                            | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                                    | 4.95                 | 0.21                 | 99.09                            | มากที่สุด        |
| 5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ                                                                                | 4.97                 | 0.17                 | 99.43                            | มากที่สุด        |
| 6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือน งานจัดเก็บภาษีป้าย งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ | 4.98                 | 0.14                 | 99.60                            | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                          | <b>4.97</b>          | <b>0.17</b>          | <b>99.36</b>                     | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                              |                      |                      |                                  |                  |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                                              | 4.93                 | 0.25                 | 98.70                            | มากที่สุด        |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                                          | 4.85                 | 0.36                 | 97.00                            | มากที่สุด        |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                                 | 4.93                 | 0.25                 | 98.70                            | มากที่สุด        |
| 10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา                                          | 4.84                 | 0.36                 | 96.88                            | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                   | <b>4.89</b>          | <b>0.30</b>          | <b>97.82</b>                     | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                          |                      |                      |                                  |                  |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้                                                               | 4.98                 | 0.15                 | 99.55                            | มากที่สุด        |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี                                                                   | 4.97                 | 0.17                 | 99.43                            | มากที่สุด        |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ                                                      | 4.98                 | 0.13                 | 99.66                            | มากที่สุด        |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                    | 4.98                 | 0.14                 | 99.60                            | มากที่สุด        |

| รายการสำรวจ                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึง<br>พอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน<br>ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว | 5.00                             | 0.00                     | 100.00                                   | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                       | <b>4.98</b>                      | <b>0.12</b>              | <b>99.65</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                       |                                  |                          |                                          |                          |
| 16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                                   | 4.93                             | 0.25                     | 98.70                                    | มากที่สุด                |
| 17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ<br>มาตรฐาน                          | 4.92                             | 0.27                     | 98.47                                    | มากที่สุด                |
| 18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก                                               | 4.96                             | 0.20                     | 99.21                                    | มากที่สุด                |
| 19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน                                                  | 4.93                             | 0.26                     | 98.58                                    | มากที่สุด                |
| 20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง                                              | 4.93                             | 0.25                     | 98.70                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                            | <b>4.94</b>                      | <b>0.24</b>              | <b>98.79</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>                                             | <b>4.95</b>                      | <b>0.21</b>              | <b>98.90</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านงานด้านโยธา การอนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 จาก  
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ  
4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดย  
เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือน งาน  
จัดเก็บภาษีป้าย งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนน  
เต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ  
4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จาก  
คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ  
4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.82 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา "ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.65 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.60 เป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.79 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.56 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

### 3. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย  
แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย**

| รายการสำรวจ                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                   |                              |                          |                                          |                          |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว                                                                                      | 4.95                         | 0.22                     | 98.98                                    | มากที่สุด                |
| 2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์                                                                               | 4.95                         | 0.22                     | 98.98                                    | มากที่สุด                |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                   | 4.95                         | 0.23                     | 98.92                                    | มากที่สุด                |
| 4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                                  | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| 5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ                                                                                      | 4.95                         | 0.22                     | 98.98                                    | มากที่สุด                |
| 6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้<br>ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจ<br>ชุมชน ฯลฯ | 4.97                         | 0.16                     | 99.49                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        | <b>4.96</b>                  | <b>0.19</b>              | <b>99.20</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                            |                              |                          |                                          |                          |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด<br>ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                                        | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้<br>รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                                    | 4.95                         | 0.23                     | 98.92                                    | มากที่สุด                |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                               | 4.95                         | 0.22                     | 98.98                                    | มากที่สุด                |
| 10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอก<br>สถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา                                    | 4.96                         | 0.20                     | 99.20                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                 | <b>4.96</b>                  | <b>0.20</b>              | <b>99.15</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                        |                              |                          |                                          |                          |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วย<br>แก้ปัญหาได้                                                         | 4.97                         | 0.17                     | 99.43                                    | มากที่สุด                |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี                                                                 | 5.97                         | 0.17                     | 99.38                                    | มากที่สุด                |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็ม<br>ใจในการให้บริการ                                                | 4.95                         | 0.23                     | 98.92                                    | มากที่สุด                |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                              | 4.94                         | 0.23                     | 98.86                                    | มากที่สุด                |

| รายการสำรวจ                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว | 5.00                         | 0.00                     | 100.00                                   | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                        | <b>4.97</b>                  | <b>0.16</b>              | <b>99.32</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                        |                              |                          |                                          |                          |
| 16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                                    | 4.95                         | 0.21                     | 99.09                                    | มากที่สุด                |
| 17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ<br>มาตรฐาน                           | 4.94                         | 0.24                     | 98.81                                    | มากที่สุด                |
| 18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก                                                | 4.94                         | 0.24                     | 98.81                                    | มากที่สุด                |
| 19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน                                                   | 4.96                         | 0.19                     | 99.26                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                             | <b>4.95</b>                  | <b>0.21</b>              | <b>99.03</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ</b>                                              | <b>4.96</b>                  | <b>0.19</b>              | <b>99.17</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ด้านการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.32 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.03 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

#### 4. ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ**

| รายการสำรวจ                                     | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                |                      |                      |                                  |                  |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว | 4.97                 | 0.17                 | 99.43                            | มากที่สุด        |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด        | 4.94                 | 0.23                 | 98.86                            | มากที่สุด        |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด         | 4.93                 | 0.25                 | 98.69                            | มากที่สุด        |

| รายการสำรวจ                                                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ                                                                                 | 4.96                         | 0.20                     | 99.20                                    | มากที่สุด                |
| 5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก<br>แบบฟอร์มหรือคำร้อง                                                  | 4.96                         | 0.20                     | 99.20                                    | มากที่สุด                |
| 6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ<br>ก่อนหลัง มีความเสมอภาค<br>เท่าเทียมกัน                            | 5.00                         | 0.05                     | 99.94                                    | มากที่สุด                |
| 7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ                                                                                | 4.99                         | 0.12                     | 99.72                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                  | <b>4.96</b>                  | <b>0.17</b>              | <b>99.29</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                      |                              |                          |                                          |                          |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด<br>ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                                  | 4.96                         | 0.20                     | 99.15                                    | มากที่สุด                |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้<br>รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                              | 4.97                         | 0.17                     | 99.43                                    | มากที่สุด                |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                        | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                           | <b>4.97</b>                  | <b>0.17</b>              | <b>99.38</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                  |                              |                          |                                          |                          |
| 11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                                | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ<br>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                              | 4.94                         | 0.24                     | 98.81                                    | มากที่สุด                |
| 13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ<br>ให้บริการ                                                        | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา<br>ได้ | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                        | 5.00                         | 0.00                     | 100.00                                   | มากที่สุด                |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ                            | 5.00                         | 0.00                     | 100.00                                   | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                       | <b>4.99</b>                  | <b>0.09</b>              | <b>99.66</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                       |                              |                          |                                          |                          |
| 17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ                                                                  | 4.97                         | 0.16                     | 99.49                                    | มากที่สุด                |
| 18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่<br>จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ                          | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |

| รายการสำรวจ                                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                            | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| 20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ                                | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| 21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับ<br>บริการ                     | 4.98                         | 0.13                     | 99.66                                    | มากที่สุด                |
| 22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ<br>มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.99                         | 0.09                     | 99.83                                    | มากที่สุด                |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                 | 4.98                         | 0.33                     | 97.70                                    | มากที่สุด                |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ                                                  | 4.98                         | 0.12                     | 99.51                                    | มากที่สุด                |

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 7) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 3) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## 5. ความพึงพอใจงานด้านงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของ ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

| รายการสำรวจ                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                         |                              |                          |                                          |                          |
| 1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้<br>วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย                           | 4.98                         | 0.14                     | 99.59                                    | มากที่สุด                |
| 2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว                                                         | 4.97                         | 0.17                     | 99.40                                    | มากที่สุด                |
| 3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข                                                                     | 4.97                         | 0.16                     | 99.46                                    | มากที่สุด                |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                        | 4.99                         | 0.12                     | 99.70                                    | มากที่สุด                |
| 5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่                                                                                  | 4.96                         | 0.21                     | 99.11                                    | มากที่สุด                |
| 6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว                                                                       | 4.96                         | 0.21                     | 99.11                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                              | <b>4.97</b>                  | <b>0.17</b>              | <b>99.40</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                  |                              |                          |                                          |                          |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด<br>ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                              | 4.99                         | 0.08                     | 99.89                                    | มากที่สุด                |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ<br>ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                          | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                     | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| 10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                           | 4.99                         | 0.11                     | 99.77                                    | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                       | <b>4.98</b>                  | <b>0.12</b>              | <b>99.69</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                              |                              |                          |                                          |                          |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี                                                                | 4.94                         | 0.23                     | 98.86                                    | มากที่สุด                |
| 12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน<br>การให้บริการ                                       | 4.96                         | 0.20                     | 99.14                                    | มากที่สุด                |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น<br>การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 4.94                         | 0.23                     | 98.86                                    | มากที่สุด                |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                      | 4.90                         | 0.30                     | 98.01                                    | มากที่สุด                |
| 15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่<br>รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ           | 5.00                         | 0.00                     | 100.00                                   | มากที่สุด                |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                   | <b>4.95</b>                  | <b>0.19</b>              | <b>98.98</b>                             | <b>มากที่สุด</b>         |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                   |                              |                          |                                          |                          |
| 16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน                                                               | 4.96                         | 0.20                     | 99.15                                    | มากที่สุด                |

| รายการสำรวจ                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>พึงพอใจ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------------|
| 17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน                             | 4.95                         | 0.21                     | 99.09                                    | มากที่สุด                |
| 18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีด<br>วัคซีนตามบ้าน | 4.98                         | 0.15                     | 99.55                                    | มากที่สุด                |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                 | 4.96                         | 0.19                     | 99.26                                    | มากที่สุด                |
| สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ                                  | 4.97                         | 0.17                     | 99.33                                    | มากที่สุด                |

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการบริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.70 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่ หลากหลาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5) การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 6) ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.69 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.89 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.99 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 4) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.00 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 100.0 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.26 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.55 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2) วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และด้านความสะดวก

และ 3) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## 6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

| งานที่ให้บริการ                                     | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.97                                       | 4.89                                       | 4.98                                           | 4.94                                      |
| 2. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย  | 4.96                                       | 4.96                                       | 4.97                                           | 4.95                                      |
| 3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม    | 4.96                                       | 4.97                                       | 4.99                                           | 4.98                                      |
| 4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข                      | 4.97                                       | 4.98                                       | 4.95                                           | 4.96                                      |
| ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ                                | 4.97                                       | 4.95                                       | 4.97                                           | 4.96                                      |

| งานที่ให้บริการ         | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ<br>ต่อขั้นตอน<br>การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ<br>ต่อช่องทาง<br>การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ<br>ต่อเจ้าหน้าที่<br>ผู้ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ<br>ต่อสิ่ง<br>อำนวยความสะดวก |
|-------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| ค่าร้อยละของความพึงพอใจ | 99.31                                                      | 99.01                                                      | 99.40                                                          | 99.12                                                     |
| ระดับความพึงพอใจ        | มากที่สุด                                                  | มากที่สุด                                                  | มากที่สุด                                                      | มากที่สุด                                                 |

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.31 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

| รายการ                                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ | ค่าร้อยละ<br>ของค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|----------------------|
| 1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.95                         | 98.90                                    | มากที่สุด            |
| 2. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย  | 4.96                         | 99.17                                    | มากที่สุด            |
| 3. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม    | 4.98                         | 99.51                                    | มากที่สุด            |
| 4. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข                      | 4.97                         | 99.33                                    | มากที่สุด            |
| สรุปความพึงพอใจในภาพรวม                             | 4.96                         | 99.23                                    | มากที่สุด            |

ข้อมูลจากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านสาธารณสุข

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 353 คน
- 2) งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย จำนวน 353 คน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 353 คน
- 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 353 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.31
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.95 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.01
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.97 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.96 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.20

2. งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.36
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.82
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.65
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.79

3. งานด้านเทศกิจหรือการป้องกันสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.20
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.15
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.32
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.03

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.98 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.51 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.29

- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.38
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.99 คิดเป็นร้อยละ 99.66
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.70

5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.97 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.33 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.69
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 98.98
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.26

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณสุขชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

## บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาแลง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).

สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.

สาทิพย์ จินากักดี. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองราชบุรี**. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธรรม ขนบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นาผ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง**

**จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.**

Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.

Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle**. Boston: MA.Little Brown.

Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

| ประเด็น                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดการของโครงการฯ                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการโครงการฯ                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานการจัดเก็บภาษีโรงเรือน งานจัดเก็บภาษีป้าย งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                                              |                  |     |         |      |            |
| 8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                                             |                  |     |         |      |            |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา                                          |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้                                                               |                  |     |         |      |            |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ                                                      |                  |     |         |      |            |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                   |                  |     |         |      |            |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว                                            |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน                                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 20. ต้องการให้มีการจัดโครงการต่อเนื่อง                                                                                      |                  |     |         |      |            |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
งานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย  
ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**

| ประเด็น                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพกู้ภัย งานป้องกันภัย<br>งานบรรเทาสาธารณภัย สายตรวจชุมชน ฯลฯ |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย<br>เว็บไซต์                                    |                  |     |         |      |            |
| 8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                                      |                  |     |         |      |            |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ หรือการให้บริการนอกเวลา                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้                                                        |                  |     |         |      |            |
| 12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี                                                            |                  |     |         |      |            |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ                                               |                  |     |         |      |            |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                            |                  |     |         |      |            |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว                                     |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                        |                  |     |         |      |            |
| 16. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 17. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน                                                               |                  |     |         |      |            |
| 18. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 19. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน                                                                                   |                  |     |         |      |            |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**  
**ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา  
 ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์**

| ประเด็น                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                              | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว                                                              |                  |     |         |      |            |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง                                               |                  |     |         |      |            |
| 6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน                             |                  |     |         |      |            |
| 7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ                                                                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                               |                  |     |         |      |            |
| 9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                           |                  |     |         |      |            |
| 10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                 |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                         |                  |     |         |      |            |
| 12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                           |                  |     |         |      |            |
| 13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                                     |                  |     |         |      |            |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ |                  |     |         |      |            |
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                    |                  |     |         |      |            |
| 16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ                                                           |                  |     |         |      |            |
| 18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ                       |                  |     |         |      |            |

| ประเด็น                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม                                        |                  |     |         |      |            |
| 20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ                            |                  |     |         |      |            |
| 21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ                     |                  |     |         |      |            |
| 22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย |                  |     |         |      |            |
| 23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้                             |                  |     |         |      |            |
| 24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                 |                  |     |         |      |            |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ**  
**งานด้านสาธารณสุข**  
**ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอนาทม จ.น่าน**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด  
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6.ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น ตำบลคอนขมิ้น อำเภอนาทม จ.น่าน**

| ประเด็น                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                             | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย                           |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                    |                  |     |         |      |            |
| 5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว                                                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                                                              |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์                              |                  |     |         |      |            |
| 8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์                          |                  |     |         |      |            |
| 9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                       |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี                                                            |                  |     |         |      |            |
| 12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ                                       |                  |     |         |      |            |
| 13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ |                  |     |         |      |            |
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ           |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน                                                           |                  |     |         |      |            |
| 17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน                                               |                  |     |         |      |            |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม