



รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจใน
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายคำ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ.๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ และเพื่อศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ๕ ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังทรายคำในงานที่ให้บริการ จำแนกตามงานทั้ง ๕ ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาใน รายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

ทั้งนี้สามารถนำเสนอตั้งตาราง

ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายคำ จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
๑. งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๑	๔.๕๕	๔.๓๕	๔.๔๗	๔.๔๔
๒. งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๓๕	๔.๔๓	๔.๓๙	๔.๔๓	๔.๔๐
๓. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๔.๓๙	๔.๔๔	๔.๓๔	๔.๓๘	๔.๓๙
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๓๗	๔.๔๓	๔.๓๗	๔.๓๖	๔.๓๘
๕. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๓๑	๔.๔๒	๔.๓๑	๔.๓๕	๔.๓๕
รวมทุกด้าน	๔.๓๗	๔.๔๕	๔.๓๕	๔.๔๐	๔.๓๙

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายคำในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการ
พัฒนา ดังนี้

๑. ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล (นายกฯ และปลัดฯ) ควรลงพื้นที่พบปะ
ประชาชนเพื่อรับทราบความต้องการจำเป็น ตลอดจนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตและความ
เป็นดีอยู่ดีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้นำชุมชนบางแห่งเสนอให้ท้องถิ่นส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการ
แก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒. เนื่องจากงบประมาณมีค่อนข้างจำกัด อบต. ควรเป็นส่วนงานกลางในการสรรหา
งบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

ผลการศึกษา

การประเมินระดับความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ
ผลการศึกษานำเสนอโดยลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านช่องทางการให้บริการ

ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ๕ ภาระงาน ประกอบด้วย

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒.๒ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒.๕ งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๐๐
๒. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔๐๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔๐๐
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๐๐
๕. งานด้านสาธารณสุข	๔๐๐

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ชาย	๑๗๔	๔๓.๕
๒. หญิง	๒๒๖	๕๖.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๒ พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕ และเพศหญิง จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๕๖.๕

ตาราง ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี	-	-
๒. ๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๒.๒
๓. ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๔	๒๖.๐
๔. ๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒๖	๓๑.๕
๕. ๕๑ - ๖๐ ปี	๙๓	๒๓.๒
๖. ๖๑ ปีขึ้นไป	๖๘	๑๗.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มีจำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ และอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒ ตามลำดับ

ตาราง ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
๑. โสด	๓๐	๗.๕
๒. สมรส	๒๙๑	๗๒.๘
๓. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	๗๙	๑๙.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน ๒๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘ รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘

ตาราง ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖	๑๐๑	๒๕.๒
๒. ประถมศึกษาปีที่ ๖	๑๘๗	๔๖.๘
๓. มัธยมศึกษาปีที่ ๓	๕๒	๑๓.๐
๔. มัธยมศึกษาปีที่ ๖/ ปวช.	๔๐	๑๐.๐
๕. ปวส./ อนุปริญญา	๑๘	๔.๕
๖. ปริญญาตรี	๒	๐.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ ๖ มีจำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘ รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ ๖ มีจำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๓ มีจำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐ ตามลำดับ

ตาราง ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๑๕๒	๓๘.๐
๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖๗	๔๑.๘
๓. ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๙	๑๔.๘
๔. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๔.๘
๕. ๒๐,๐๐๑ - ๒๕,๐๐๐ บาท	๓	๐.๘
๖. มากกว่า ๒๕,๐๐๐ บาท	-	-
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘ รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐ และมีรายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ

๒.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตาราง ๗ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๑๐ (๕๒.๕)	๑๖๒ (๔๐.๕)	๒๘ (๗.๐)			๔.๔๖	.๖๒๔
๒. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	๑๖๗ (๔๑.๘)	๒๒๑ (๕๕.๒)	๑๒ (๓.๐)			๔.๓๙	.๕๕๖
๓. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา	๑๗๘ (๔๔.๕)	๑๙๘ (๔๙.๕)	๒๔ (๖.๐)			๔.๓๘	.๕๙๘
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๓๗ (๓๔.๒)	๒๐๕ (๕๑.๒)	๕๘ (๑๔.๕)			๔.๒๐	.๖๗๑
๕. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๑๓ (๒๘.๒)	๒๓๑ (๕๗.๘)	๕๖ (๑๔.๐)			๔.๑๔	.๖๓๕
รวม						๔.๓๑	.๓๕๐

จากตาราง ๗ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๑ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ อันดับที่ ๒ : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ และอันดับที่ ๓ : การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘

ตาราง ๘ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	๒๔๔ (๖๑.๐)	๑๔๓ (๓๕.๘)	๑๓ (๓.๒)			๔.๕๘	.๕๕๗
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๒๓๓ (๕๘.๒)	๑๔๐ (๓๕.๐)	๒๗ (๖.๘)			๔.๕๒	.๖๒๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๑๘๒ (๔๕.๕)	๒๐๐ (๕๐.๐)	๑๘ (๔.๕)			๔.๔๑	.๕๗๗

๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	๑๘๕ (๔๖.๒)	๑๘๕ (๔๖.๒)	๓๐ (๗.๕)			๔.๓๙	.๖๒๓
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	๑๘๐ (๔๕.๐)	๑๙๑ (๔๗.๘)	๒๙ (๗.๒)			๔.๓๘	.๖๑๗
๖. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง	๑๔๘ (๓๗.๐)	๒๑๔ (๕๓.๕)	๓๘ (๙.๕)			๔.๒๘	.๖๒๕
รวม						๔.๔๒	.๓๒๑

จากตาราง ๘ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกคือ อันดับที่ ๑ : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๘ อันดับที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๒ และอันดับที่ ๓ : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑

ตาราง ๙ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ	๑๗๕ (๔๓.๘)	๒๑๑ (๕๒.๘)	๑๔ (๓.๕)			๔.๔๐	.๕๕๘
๒. มีการให้บริการประปรายอย่างเหมาะสม	๑๖๐ (๔๐.๐)	๒๒๖ (๕๖.๕)	๑๔ (๓.๕)			๔.๓๖	.๕๕๐
๓. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	๑๗๕ (๔๓.๘)	๑๙๐ (๔๗.๕)	๓๕ (๘.๘)			๔.๓๕	.๖๓๕
๔. เวลาในการแก้ไขปัญหา และการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา	๑๖๘ (๔๒.๐)	๑๘๙ (๔๗.๒)	๔๓ (๑๐.๘)			๔.๓๑	.๖๕๖
๕. มีการบริการไฟฟ้าสาธารณะที่เหมาะสม	๑๓๓ (๓๓.๒)	๒๓๒ (๕๘.๐)	๓๕ (๘.๘)			๔.๒๔	.๖๐๑
๖. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น	๑๒๕ (๓๑.๒)	๒๒๙ (๕๗.๒)	๔๖ (๑๑.๕)			๔.๒๐	.๖๒๔
รวม						๔.๓๑	.๓๗๗

จากตาราง ๙ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๑ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๐ อันดับที่ ๒ : มีการให้บริการประปาอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖ และอันดับที่ ๓ : มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕

ตาราง ๑๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	๑๙๘ (๔๙.๕)	๑๘๒ (๔๕.๕)	๒๐ (๕.๐)			๔.๔๔	.๕๙๐
๒. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบาย การให้บริการได้อย่างชัดเจน	๑๘๕ (๔๖.๒)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๓๔ (๘.๕)			๔.๓๘	.๖๓๗
๓. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	๑๘๐ (๔๕.๐)	๑๗๙ (๔๔.๘)	๔๑ (๑๐.๒)			๔.๓๕	.๖๕๘
๔. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	๑๖๑ (๔๐.๒)	๑๙๕ (๔๘.๘)	๔๔ (๑๑.๐)			๔.๒๙	.๖๕๔
๕. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	๑๓๑ (๓๒.๘)	๒๕๓ (๖๓.๒)	๑๖ (๔.๐)			๔.๒๙	.๕๓๔
รวม						๔.๓๕	.๓๔๐

จากตาราง ๑๐ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ อันดับที่ ๒ : มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจ ๔.๓๘ และอันดับที่ ๓ : มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕

๒.๒ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง ๑๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๒๒ (๕๕.๕)	๑๕๗ (๓๙.๒)	๒๑ (๕.๒)			๔.๕๐	.๕๙๗
๒. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	๑๘๙ (๔๗.๒)	๒๐๐ (๕๐.๐)	๑๑ (๒.๘)			๔.๔๔	.๕๕๐
๓. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	๑๘๑ (๔๕.๒)	๑๙๖ (๔๙.๐)	๒๓ (๕.๘)			๔.๔๐	.๕๙๖
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๕๗ (๓๙.๒)	๒๐๐ (๕๐.๐)	๔๓ (๑๐.๘)			๔.๒๘	.๖๔๘
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๒๔ (๓๑.๐)	๒๑๐ (๕๒.๕)	๖๖ (๑๖.๕)			๔.๑๔	.๖๗๕
รวม						๔.๓๕	.๓๕๒

จากตาราง ๑๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ อันดับที่ ๒ : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ และอันดับที่ ๓ : การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๐

ตาราง ๑๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงที เหตุการณ์	๒๓๐ (๕๗.๕)	๑๕๑ (๓๗.๘)	๑๙ (๔.๘)			๔.๕๓	.๕๘๗
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	๒๐๓ (๕๐.๘)	๑๗๙ (๔๔.๘)	๑๘ (๔.๕)			๔.๔๖	.๕๘๓
๓. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	๑๘๙ (๔๗.๒)	๑๙๔ (๔๘.๕)	๑๗ (๔.๒)			๔.๔๓	.๕๗๕
๔. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	๑๘๙ (๔๗.๒)	๑๙๐ (๔๗.๕)	๒๑ (๕.๒)			๔.๔๒	.๕๙๑
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๑๕๙ (๓๙.๘)	๒๐๗ (๕๑.๘)	๓๔ (๘.๕)			๔.๓๑	.๖๒๑
รวม						๔.๔๓	.๖๘๔

จากตาราง ๑๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงที เหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ อันดับที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ และอันดับที่ ๓ : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓

ตาราง ๑๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	๒๑๘ (๕๔.๕)	๑๕๘ (๓๙.๕)	๒๔ (๖.๐)			๔.๔๘	.๖๐๙
๒. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	๑๙๕ (๔๘.๘)	๑๘๙ (๔๗.๒)	๑๖ (๔.๐)			๔.๔๕	.๕๗๓
๓. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	๑๗๖ (๔๔.๐)	๒๐๓ (๕๐.๘)	๒๑ (๕.๒)			๔.๓๙	.๕๘๖
๔. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุมทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	๑๙๐ (๔๗.๕)	๑๗๒ (๔๓.๐)	๓๘ (๙.๕)			๔.๓๘	.๖๕๓
๕. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	๑๒๖ (๓๑.๕)	๒๔๑ (๖๐.๒)	๓๓ (๘.๒)			๔.๒๓	.๕๘๗
รวม						๔.๓๙	.๖๖๘

จากตาราง ๑๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ อันดับที่ ๒ : มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๕ อันดับที่ ๓ : มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙

ตาราง ๑๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	๒๒๕ (๕๖.๒)	๑๕๕ (๓๘.๘)	๒๐ (๕.๐)			๔.๕๑	.๕๙๒
๒. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์	๑๙๗ (๔๙.๒)	๑๘๕ (๔๖.๒)	๑๘ (๔.๕)			๔.๔๕	.๕๘๑
๓. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่	๒๐๗ (๕๑.๘)	๑๖๐ (๔๐.๐)	๓๓ (๘.๒)			๔.๔๔	.๖๔๒
๔. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ	๒๐๓ (๕๐.๘)	๑๕๗ (๓๙.๒)	๔๐ (๑๐.๐)			๔.๔๑	.๖๖๕
๕. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	๑๖๑ (๔๐.๒)	๒๐๙ (๕๒.๒)	๓๐ (๗.๕)			๔.๓๓	.๖๐๙
รวม						๔.๔๓	.๕๔๕

จากตาราง ๑๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ อันดับที่ ๒ : ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจ ๔.๔๕ อันดับที่ ๓ : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔

๒.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง ๑๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม	๒๑๑ (๕๒.๘)	๑๖๖ (๔๑.๕)	๒๓ (๕.๘)			๔.๔๗	.๖๐๔
๒. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๑๙๗ (๔๘.๒)	๑๘๐ (๔๕.๐)	๒๓ (๕.๘)			๔.๔๔	.๖๐๑
๓. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวก	๑๘๖ (๔๖.๕)	๑๙๘ (๔๙.๕)	๑๖ (๔.๐)			๔.๔๒	.๕๗๐
๔. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	๑๘๑ (๔๕.๒)	๑๗๙ (๔๔.๘)	๔๐ (๑๐.๐)			๔.๓๕	.๖๕๕
๕. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อ ขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ในที่เดียวกัน	๑๖๑ (๔๐.๒)	๑๙๖ (๔๙.๐)	๔๓ (๑๐.๘)			๔.๓๐	.๖๕๑
๖. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๖๘ (๔๒.๐)	๑๗๒ (๔๓.๐)	๖๐ (๑๕.๐)			๔.๒๗	.๗๐๖
รวม						๔.๓๗	.๓๒๒

จากตาราง ๑๕ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๗ ซึ่งมีความพึง
พอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๗ อันดับที่ ๒ : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวก
รวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ และอันดับที่ ๓ : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่
อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒

ตาราง ๑๖ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	๒๑๘ (๕๔.๕)	๑๖๘ (๔๒.๐)	๑๔ (๓.๕)			๔.๕๑	.๕๖๖
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	๑๙๙ (๔๙.๘)	๑๙๕ (๔๘.๘)	๖ (๑.๕)			๔.๔๘	.๕๓๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๒๑๓ (๕๓.๒)	๑๕๖ (๓๙.๐)	๓๑ (๗.๘)			๔.๔๖	.๖๓๖
๔. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	๑๙๐ (๔๗.๕)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๒๙ (๗.๒)			๔.๔๐	.๖๒๒
๕. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	๑๕๙ (๓๙.๘)	๒๐๗ (๕๑.๘)	๓๔ (๘.๕)			๔.๓๑	.๖๒๑
รวม						๔.๔๓	.๓๒๐

จากตาราง ๑๖ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๓ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ อันดับที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ และ อันดับที่ ๓ : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖

ตาราง ๑๗ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	๑๙๙ (๔๙.๘)	๑๘๕ (๔๖.๒)	๑๖ (๔.๐)			๔.๔๖	.๕๗๔
๒. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	๑๙๒ (๔๘.๐)	๑๗๒ (๔๓.๐)	๓๖ (๙.๐)			๔.๓๙	.๖๔๗
๓. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	๑๗๗ (๔๔.๒)	๒๐๐ (๕๐.๐)	๒๓ (๕.๘)			๔.๓๘	.๕๙๔
๔. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	๑๖๖ (๔๑.๕)	๑๙๘ (๔๙.๕)	๓๖ (๙.๐)			๔.๓๒	.๖๓๓
๕. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	๑๕๓ (๓๘.๒)	๒๑๑ (๕๒.๘)	๓๖ (๙.๐)			๔.๒๙	.๖๒๓
รวม						๔.๓๗	.๕๒๐

จากตาราง ๑๗ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๗ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ อันดับที่ ๒ : มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ อันดับที่ ๓ : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘

ตาราง ๑๘ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	๑๙๓ (๔๘.๒)	๑๘๐ (๔๕.๐)	๒๗ (๖.๘)			๔.๔๒	.๖๑๕
๒. การขอรับบริการมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก	๑๗๘ (๔๔.๕)	๑๙๙ (๔๙.๘)	๒๓ (๕.๘)			๔.๓๙	.๕๙๔
๓. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	๑๘๒ (๔๕.๕)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๓๗ (๙.๒)			๔.๓๖	.๖๔๖
๔. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	๑๖๓ (๔๐.๘)	๒๑๓ (๕๓.๒)	๒๔ (๖.๐)			๔.๓๕	.๕๙๐
๕. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	๑๖๑ (๔๐.๒)	๒๐๔ (๕๑.๐)	๓๕ (๘.๘)			๔.๓๒	.๖๒๖
รวม						๔.๓๖	.๕๒๘

จากตาราง ๑๘ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒ อันดับที่ ๒ : การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ และอันดับที่ ๓ : มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๖

๒.๔ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง ๑๙ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
๑. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๖๙ (๖๗.๒)	๑๐๙ (๒๗.๒)	๒๒ (๕.๕)			๔.๖๒	.๕๘๙
๒. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	๒๑๑ (๕๒.๘)	๑๗๗ (๔๔.๒)	๑๒ (๓.๐)			๔.๕๐	.๕๕๗
๓. การติดต่อขอรับบริการมี เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	๑๘๓ (๔๕.๘)	๒๐๑ (๕๐.๒)	๑๖ (๔.๐)			๔.๔๒	.๕๖๙
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๑๔๗ (๓๖.๘)	๒๐๒ (๕๐.๕)	๕๑ (๑๒.๘)			๔.๒๔	.๖๖๒
๕. การให้บริการมีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับผู้รับบริการ	๑๔๗ (๓๖.๘)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๗๒ (๑๘.๐)			๔.๑๙	.๗๑๗
รวม						๔.๓๙	.๓๕๓

จากตาราง ๑๙ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการ
ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ ซึ่งมีความพึง
พอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ
สะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๒ อันดับที่ ๒ : การให้บริการมีความเหมาะสม
ตรงตามเวลาที่กำหนด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ และอันดับที่ ๓ : การติดต่อขอรับ
บริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒

ตาราง ๒๐ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	๒๖๓ (๖๕.๘)	๑๒๙ (๓๒.๒)	๘ (๒.๐)			๔.๖๔	.๕๒๑
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	๑๙๙ (๔๙.๘)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๒๐ (๕.๐)			๔.๔๕	.๕๙๐
๓. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	๑๙๘ (๔๙.๕)	๑๘๑ (๔๕.๒)	๒๑ (๕.๒)			๔.๔๔	.๕๙๔
๔. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	๑๘๒ (๔๕.๕)	๒๐๘ (๕๒.๐)	๑๐ (๒.๕)			๔.๔๓	.๕๔๔
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	๑๓๕ (๓๓.๘)	๒๓๑ (๕๗.๘)	๓๔ (๘.๕)			๔.๒๕	.๖๐๐
รวม						๔.๔๔	.๒๖๓

จากตาราง ๒๐ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม ๔.๔๔ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๖๔ อันดับที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๕ และ อันดับที่ ๓ : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔

ตาราง ๒๑ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	๒๒๕ (๕๖.๒)	๑๕๑ (๓๗.๘)	๒๔ (๖.๐)			๔.๕๐	.๖๐๙
๒. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	๑๗๙ (๔๔.๘)	๒๐๔ (๕๑.๐)	๑๗ (๔.๒)			๔.๔๐	.๕๗๒
๓. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	๑๔๑ (๓๕.๒)	๒๔๓ (๖๐.๘)	๑๖ (๔.๐)			๔.๓๑	.๕๔๔
๔. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	๑๖๔ (๔๑.๐)	๑๙๔ (๔๘.๕)	๔๒ (๑๐.๕)			๔.๓๐	.๖๕๐
๕. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	๑๑๖ (๒๙.๐)	๒๔๖ (๖๑.๕)	๓๘ (๙.๕)			๔.๒๐	.๕๙๐
รวม						๔.๓๔	.๓๗๘

จากตาราง ๒๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๔ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๐ อันดับที่ ๒ : มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๐ อันดับที่ ๓ : มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๑

ตาราง ๒๒ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	๒๐๔ (๕๑.๐)	๑๖๘ (๔๒.๐)	๒๘ (๗.๐)			๔.๔๔	.๖๒๒
๒. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	๑๙๓ (๔๘.๒)	๑๗๘ (๔๔.๕)	๒๙ (๗.๒)			๔.๔๑	.๖๒๓
๓. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	๑๙๖ (๔๙.๐)	๑๖๗ (๔๑.๘)	๓๗ (๙.๒)			๔.๔๐	.๖๕๒
๔. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	๑๕๒ (๓๘.๐)	๒๓๕ (๕๘.๘)	๑๓ (๓.๒)			๔.๓๕	.๕๔๑
๕. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	๑๖๙ (๔๒.๒)	๑๙๒ (๔๘.๐)	๓๙ (๙.๘)			๔.๓๒	.๖๔๕
รวม						๔.๓๘	.๕๕๔

จากตาราง ๒๒ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๘ ซึ่งมีความพึงพอใจ มากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๔ อันดับที่ ๒ : การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการ มีความสะดวก และไม่ยุ่งยากด้วยคะแนนความพึงพอใจ ๔.๔๑ และอันดับที่ ๓ : มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๐

๒.๕ งานด้านสาธารณสุข

ตาราง ๒๓ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	๒๑๙ (๕๔.๘)	๑๕๓ (๓๘.๒)	๒๘ (๗.๐)			๔.๔๘	.๖๒๕
๒. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	๒๓๒ (๕๘.๐)	๑๒๒ (๓๐.๕)	๔๖ (๑๑.๕)			๔.๔๖	.๖๙๓
๓. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	๒๒๒ (๕๕.๕)	๑๓๖ (๓๔.๐)	๔๒ (๑๐.๕)			๔.๔๕	.๖๗๗
๔. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	๑๘๓ (๔๕.๘)	๑๙๙ (๔๙.๘)	๑๘ (๔.๕)			๔.๔๑	.๕๗๗
๕. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน	๑๔๗ (๓๖.๘)	๑๙๙ (๔๙.๘)	๕๔ (๑๓.๕)			๔.๒๓	.๖๗๐
รวม						๔.๔๑	.๓๘๐

จากตาราง ๒๓ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๑ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ อันดับที่ ๑ : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ อันดับที่ ๒ : การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๖ และ อันดับที่ ๓ : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๕

ตาราง ๒๔ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	๒๔๘ (๖๒.๐)	๑๔๐ (๓๕.๐)	๑๒ (๓.๐)			๔.๕๙	.๕๕๐
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์	๒๖๑ (๖๕.๒)	๑๑๐ (๒๗.๕)	๒๙ (๗.๒)			๔.๕๘	.๖๒๔
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๒๔๕ (๖๑.๒)	๑๓๔ (๓๓.๕)	๒๑ (๕.๒)			๔.๕๖	.๕๙๔
๔. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	๒๕๐ (๖๒.๕)	๑๑๙ (๒๙.๘)	๓๑ (๗.๘)			๔.๕๕	.๖๓๕
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	๒๓๓ (๕๕.๘)	๑๔๗ (๓๖.๘)	๓๐ (๗.๕)			๔.๔๘	.๖๓๓
รวม						๔.๕๕	.๓๗๕

จากตาราง ๒๔ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๕ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกคือ อันดับที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๙ อันดับที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ และให้บริการทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๘ และ อันดับที่ ๓ : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๖

ตาราง ๒๕ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	๒๑๓ (๕๓.๒)	๑๔๑ (๓๕.๒)	๔๖ (๑๑.๕)			๔.๔๒	.๖๘๙
๒. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันท่วงที	๒๐๖ (๕๑.๕)	๑๔๕ (๓๖.๒)	๔๙ (๑๒.๒)			๔.๓๙	.๖๙๖
๓. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	๑๘๒ (๔๕.๕)	๑๗๐ (๔๒.๕)	๔๘ (๑๒.๐)			๔.๓๔	.๖๘๑
๔. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	๑๘๒ (๔๕.๕)	๑๖๗ (๔๑.๘)	๕๑ (๑๒.๘)			๔.๓๓	.๖๙๐
๕. มีอุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๑๗๕ (๔๓.๘)	๑๕๘ (๓๙.๕)	๖๗ (๑๖.๘)			๔.๒๗	.๗๓๐
รวม						๔.๓๕	.๕๖๙

จากตาราง ๒๕ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๕ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๒ อันดับที่ ๒ : มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันท่วงที ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ อันดับที่ ๓ : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๔

ตาราง ๒๖ จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					\bar{X}	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	๒๓๔ (๕๘.๕)	๑๔๔ (๓๖.๐)	๒๒ (๕.๕)			๔.๕๓	.๖๐๐
๒. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือ การบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	๒๒๖ (๕๖.๕)	๑๓๙ (๓๔.๘)	๓๕ (๘.๘)			๔.๔๘	.๖๕๒
๓. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	๒๒๐ (๕๕.๐)	๑๔๘ (๓๗.๐)	๓๒ (๘.๐)			๔.๔๗	.๖๔๐
๔. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	๒๑๒ (๕๓.๐)	๑๕๙ (๓๙.๘)	๒๙ (๗.๒)			๔.๔๖	.๖๒๘
๕. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	๒๐๙ (๕๒.๒)	๑๔๙ (๓๗.๒)	๔๒ (๑๐.๕)			๔.๔๒	.๖๗๔
รวม						๔.๔๗	.๓๖๓

จากตาราง ๒๖ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๗ ซึ่งมีความพึงพอใจ มากที่สุด ๓ อันดับแรก โดยอันดับที่ ๑ : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๓ อันดับที่ ๒ : การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือ การบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๘ และอันดับที่ ๓ : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๔๗

ตาราง ๒๗ ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทรายคำ จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
๑. งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๑	๔.๕๕	๔.๓๕	๔.๔๗	๔.๔๔
๒. งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๓๕	๔.๔๓	๔.๓๙	๔.๔๓	๔.๔๐
๓. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๔.๓๙	๔.๔๔	๔.๓๔	๔.๓๘	๔.๓๙
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๓๗	๔.๔๓	๔.๓๗	๔.๓๖	๔.๓๘
๕. งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๓๑	๔.๔๒	๔.๓๑	๔.๓๕	๔.๓๕
รวมทุกด้าน	๔.๓๗	๔.๔๕	๔.๓๕	๔.๔๐	๔.๓๙

จากตาราง ๒๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการ
ให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

ตาราง ๒๘ ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังทรายคำ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละของ ความพึงพอใจ
๑. งานด้านสาธารณสุข	๔.๔๔	มากที่สุด	๘๘.๘
๒. งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๔.๔๐	มากที่สุด	๘๘.๐
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๔.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๓๘	มากที่สุด	๘๗.๖
๕. งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๓๕	มากที่สุด	๘๗.๐
รวมทุกด้าน	๔.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘

จากตาราง ๒๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายคำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนน
ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘ โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจ มากที่สุดในงานด้าน
สาธารณสุข รองลงมาคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย