

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 383 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาด่าน 7 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านสาธารณสุข
2. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4. งานบริการด้านการศึกษา
5. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
7. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการตามลักษณะงานบริการ 7 งาน คือ

- 1) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 2) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4) งานบริการด้านการศึกษา
- 5) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 6) งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 7) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

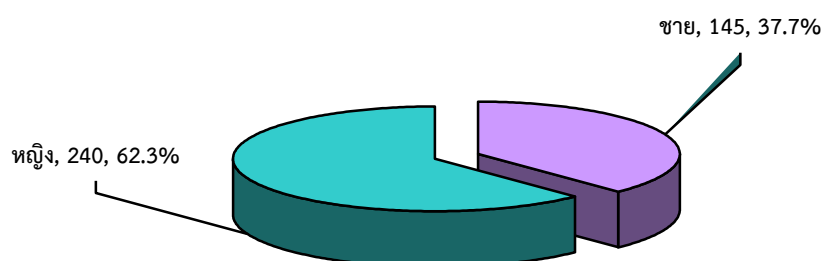
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	145	37.70
เพศหญิง	238	62.30
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสวรรคุดหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.70



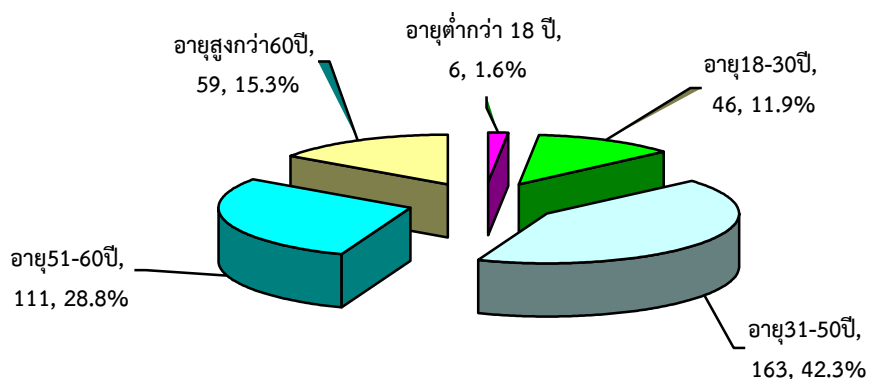
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	6	1.60
อายุ 18 – 30 ปี	46	11.90
อายุ 31 - 50 ปี	163	42.30
อายุ 51 – 60 ปี	109	28.80
อายุสูงกว่า 60 ปี	59	15.30
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.80 และต่ำสุดคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.60



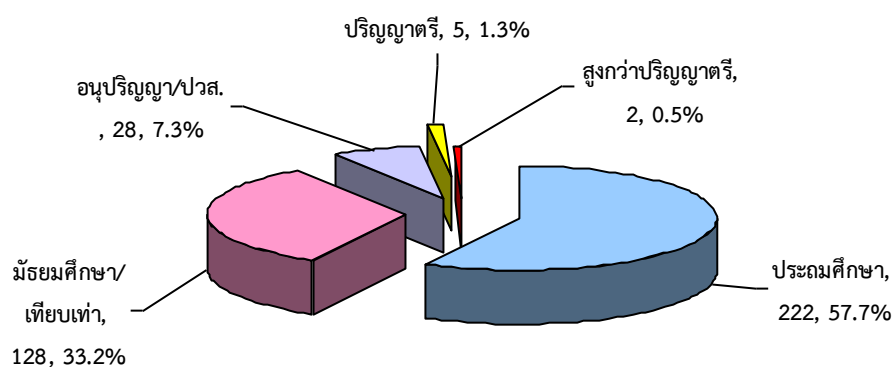
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	222	57.70
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	128	33.30
อนุปริญญา/ปวส.	28	7.30
ปริญญาตรี	5	1.30
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.30 และต่ำสุด คือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.50



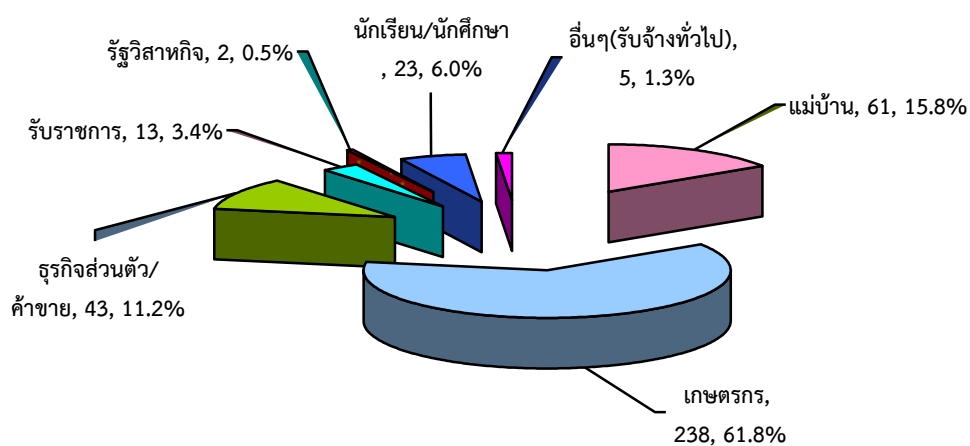
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	61	15.80
เกษตรกร	236	61.80
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	43	11.20
รับราชการ	13	3.4
รัฐวิสาหกิจ	2	0.50
นักเรียน/นักศึกษา	23	6.00
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	5	1.30
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และต่ำสุด คือ อาชีพอื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 1.30



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสวรรคคูหา
จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.48	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.34	4.72	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.62	4.73	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.83	4.69	0.48	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.99	4.75	0.43	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.13	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.40	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสวรรคคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.99 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .43)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.51	4.72	0.46	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.60	4.73	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.16	4.71	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.36	4.72	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.29	4.72	0.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.65	4.73	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.42	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า ด้านการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.90 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = .17)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.38	4.72	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.22	4.71	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.46	4.72	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.31	4.71	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.24	4.71	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

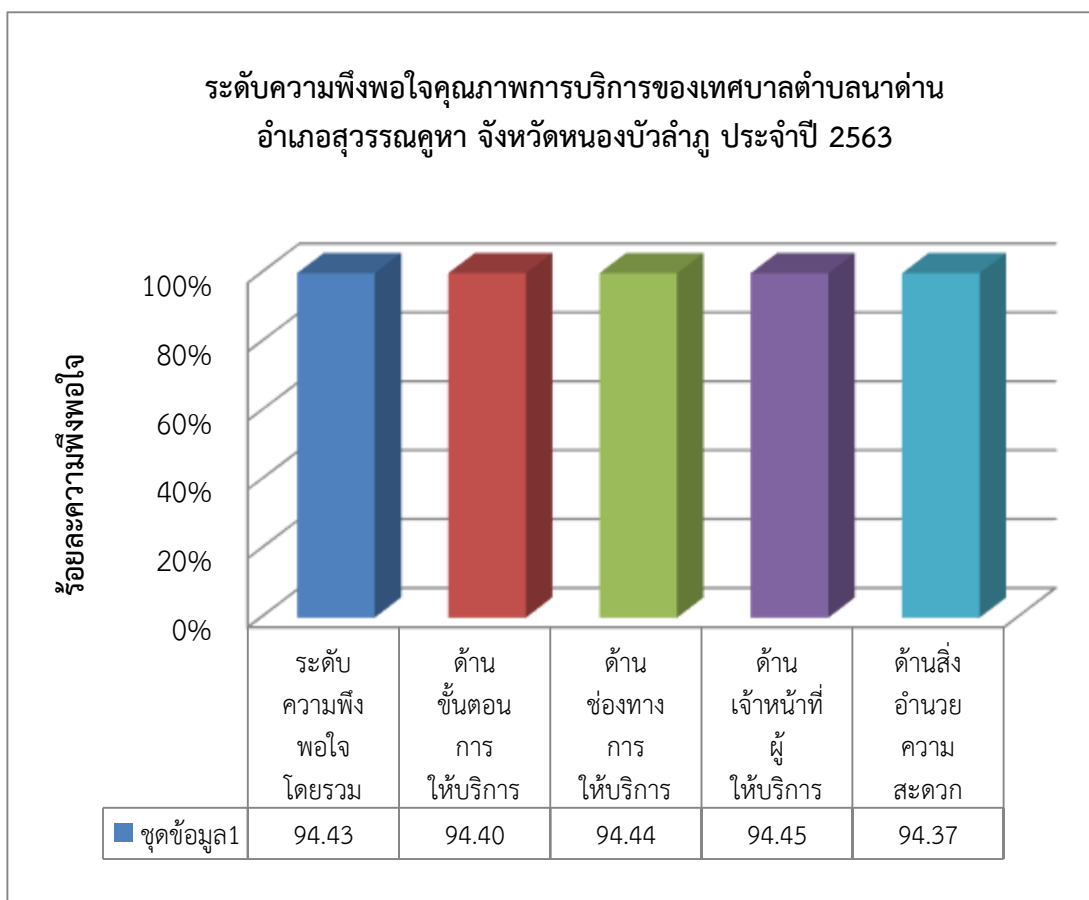
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.83	4.74	0.45	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.26	4.71	0.48	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.51	4.73	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.15	4.71	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.25	4.71	0.45	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.50	4.73	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.68	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.45	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสวรรคคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.45 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.83 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.40	4.72	0.46	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.42	4.72	0.47	มากที่สุด	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.45	4.72	0.46	มากที่สุด	1
โดยรวม	94.43	4.72	0.46	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563 ตามลักษณะงานบริการ 7 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.45 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.45) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.47) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาदान
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา
จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 7 งาน

งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.62	4.73	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.52	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.52	4.73	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.95	4.75	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.50	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้าน
สาธารณสุขในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.50 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการ
อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .43)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.31	4.76	0.53	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.73	4.69	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.59	4.68	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.54	4.68	0.58	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.56	4.78	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.15	4.71	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้าน
สาธารณสุขในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.15 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการจัดโครงการออก
บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 (\bar{x} = 4.78, S.D. =
0.38)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.58	4.73	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.91	4.74	0.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.31	4.71	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.85	4.69	0.46	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.98	4.75	0.43	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.15	4.70	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.46	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการของงานบริการด้านสาธารณสุข
ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.46
($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.98 ($\bar{x} = 4.75$,
S.D. = 0.43)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

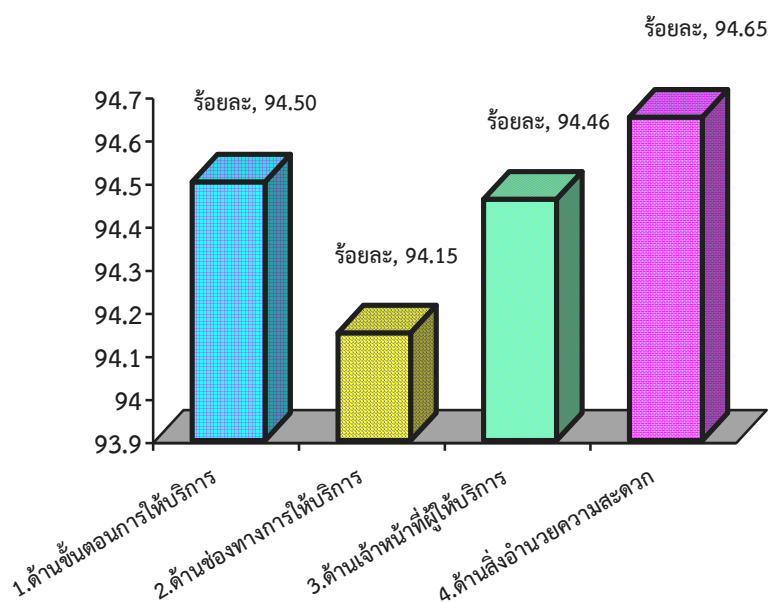
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.19	4.71	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.05	4.80	0.40	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.19	4.66	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.05	4.75	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.43	4.72	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.65	4.73	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.65 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.05 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.50	4.73	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.15	4.71	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.46	4.72	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.65	4.73	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.65 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข

งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.29	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.81	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.95	4.75	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.10	4.70	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.19	4.71	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.05	4.80	0.40	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.21	4.66	0.47	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.05	4.75	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.43	4.72	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	94.62	4.73	0.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.59	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมี
ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.05 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.05	4.75	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.57	4.68	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.55	4.73	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.91	4.74	0.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.10	4.65	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.29	4.71	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.25 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.05 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

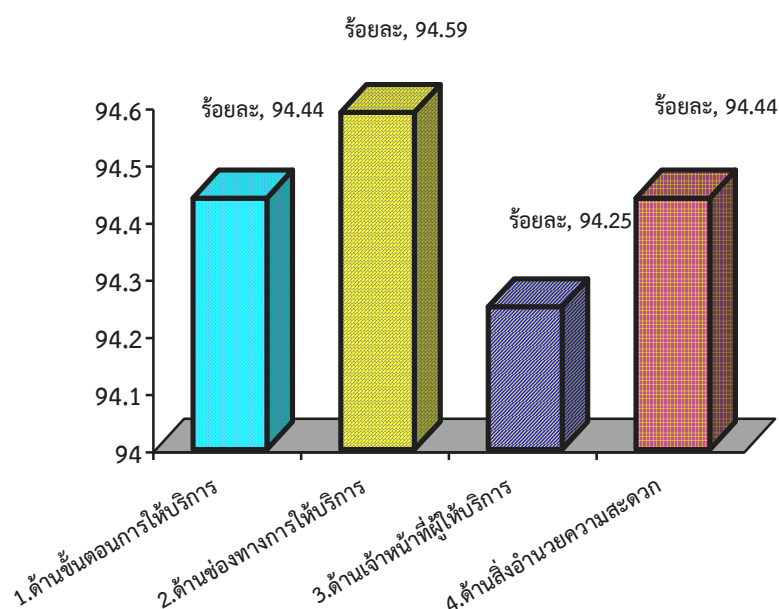
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.29	4.76	0.53	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.71	4.69	0.55	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.57	4.68	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.52	4.68	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.56	4.78	0.38	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.53	4.73	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.88	4.74	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.56 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.59	4.73	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.25	4.71	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.44	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.43	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.45)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.29	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.82	4.69	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.95	4.75	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.11	4.70	0.46	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.19	4.71	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.05	4.80	0.40	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.09	4.75	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.45	4.72	0.51	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.64	4.73	0.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.75	4.74	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมี
ช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.05 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.02	4.75	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.55	4.68	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.55	4.73	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.76	4.69	0.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.56	4.68	0.58	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.27	4.71	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.12	4.71	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจ ร้อยละ 94.12 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.02 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

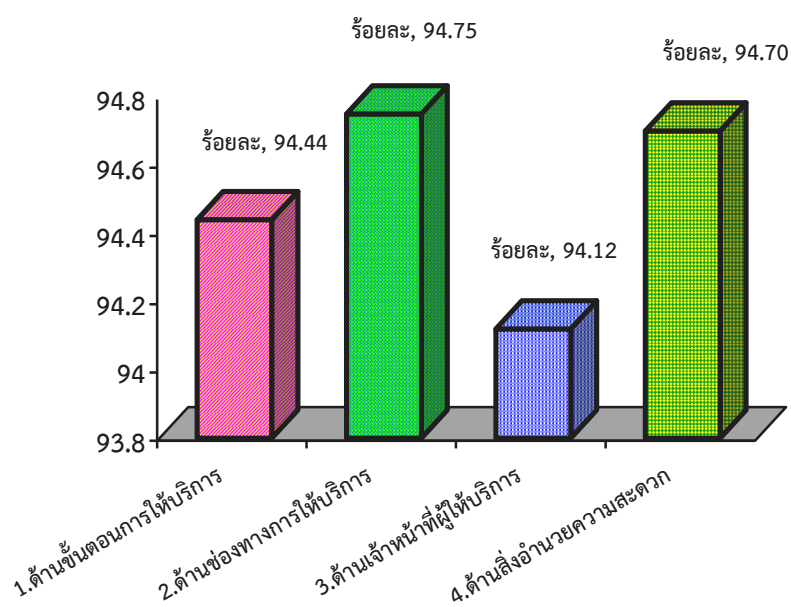
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.29	4.76	0.53	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.81	4.79	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	93.57	4.68	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	93.52	4.68	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.56	4.78	0.38	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.53	4.73	0.43	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.62	4.73	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.70	4.74	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการรักษา
 ความสะอาดในที่สาธารณะในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจร้อยละ 94.70 (\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 95.56 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.75	4.74	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.12	4.71	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.70	4.74	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.45)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.29	4.76	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.81	4.79	0.50	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.57	4.68	0.47	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.52	4.68	0.58	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.56	4.78	0.38	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.53	4.73	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.71	4.74	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการศึกษา
ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.71
($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านที่มีความสะดวก รวดเร็วในการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.38	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.52	4.73	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.64	4.74	0.42	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	94.60	4.70	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการศึกษา
ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.60 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00
($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.33	4.76	0.53	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.76	4.69	0.55	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.57	4.68	0.58	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.59	4.78	0.38	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.57	4.73	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.40	4.72	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการศึกษา
ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40
(\bar{x} = 4.72, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.59 (\bar{x} = 4.78,
S.D. = 0.38)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

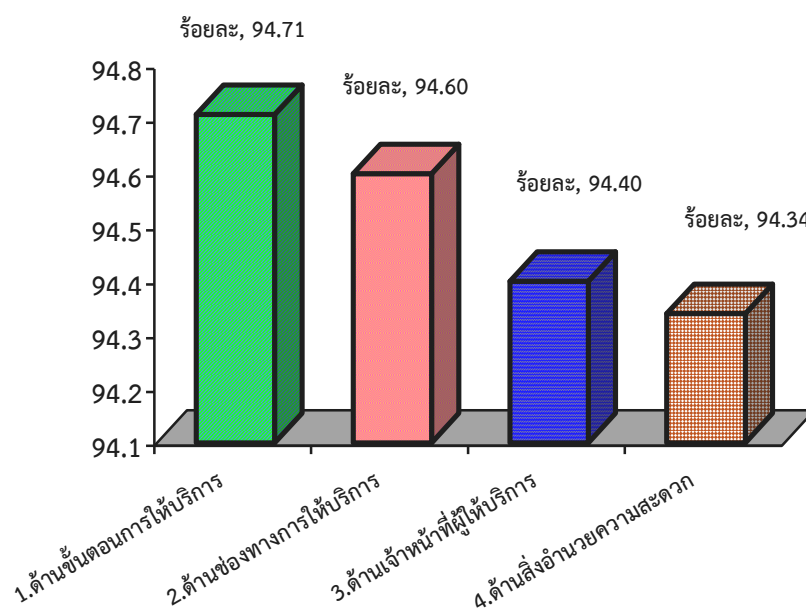
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.88	4.74	0.40	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.29	4.71	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.81	4.69	0.46	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.81	4.74	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.05	4.65	0.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.24	4.71	0.45	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.29	4.76	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการศึกษา ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.71	4.74	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.60	4.70	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.40	4.72	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.34	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.51	4.72	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการศึกษายู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.71 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษา

งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.26	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.02	4.70	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.48	4.67	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.16	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และด้านระยะเวลาการ
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.79 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.93	4.70	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.46	4.73	0.41	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.64	4.74	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.47	4.67	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.08	4.70	0.40	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.31	4.72	0.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.24	4.71	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.16	4.71	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
การให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.64 ($\bar{x} = 4.74$,
S.D. = 0.42)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.77	4.74	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.78	4.74	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.04	4.70	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.11	4.75	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.51	4.72	0.42	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.26	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.58	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 94.58 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

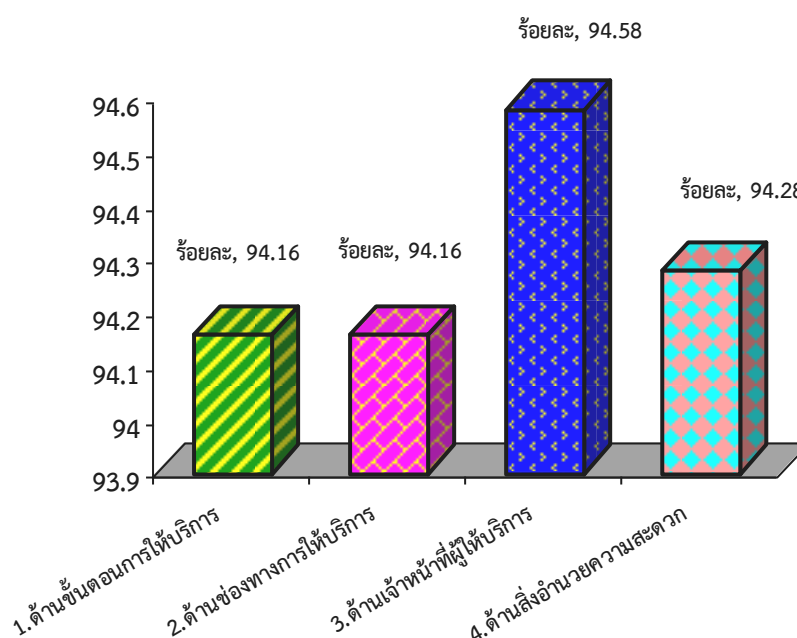
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	93.90	4.69	0.39	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.99	4.70	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.66	4.74	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.17	4.71	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.25	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.28	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.66
($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.16	4.71	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.16	4.71	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.58	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.28	4.72	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.58 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตารางที่ 35 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.06 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.10	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.74	4.74	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.24	4.66	0.56	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.46	4.67	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	93.90	4.69	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.90 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.79	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.68	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.19	4.71	0.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.77	4.79	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.71	4.73	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.92	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 94.68 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้
คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.77
($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

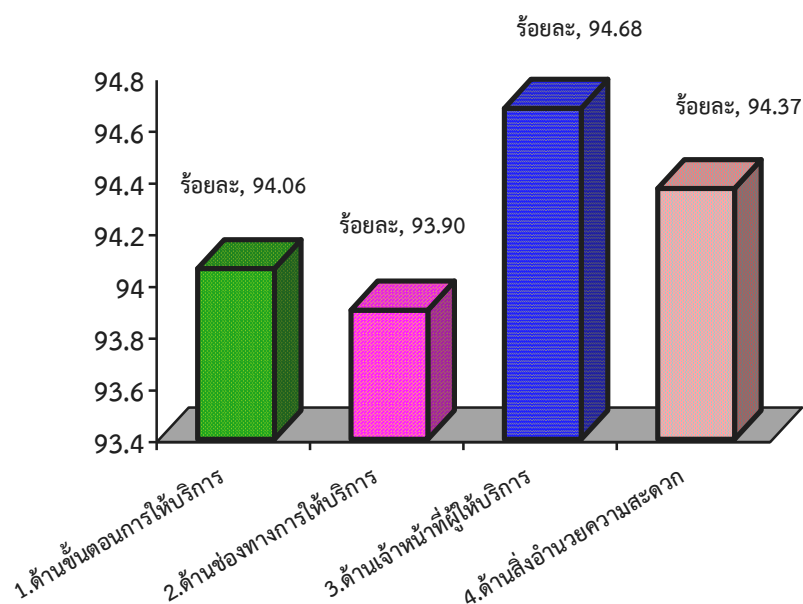
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการพัฒนา
 ชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความ
 สะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74
 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.90	4.69	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 (\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.68 (\bar{x} = 4.73, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.30	4.72	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.23	4.71	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.69	4.73	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.50	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.49	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษีในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.49 ($\bar{x} = 4.673$ S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการ
มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.80	4.74	0.54	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.75	4.74	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.45	4.77	0.31	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.39	4.77	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	94.33	4.72	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.27	4.71	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.69	4.68	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.24	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.56	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.56 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

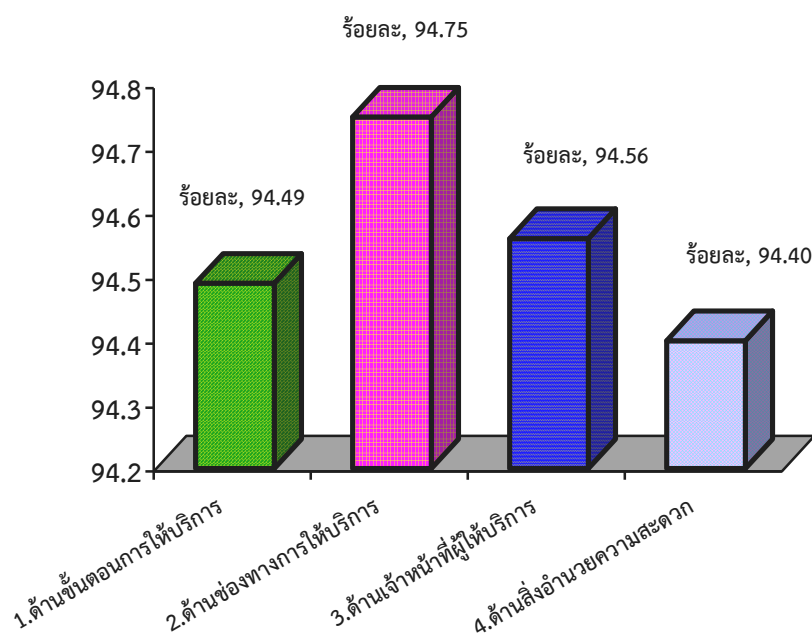
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.20	4.71	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.15	4.71	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.89	4.74	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.20	4.71	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.29	4.76	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	94.40	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.40 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.49	4.73	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.75	4.74	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.56	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.40	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.55	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.45) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.75 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.48)



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านรายได้หรือภาษี

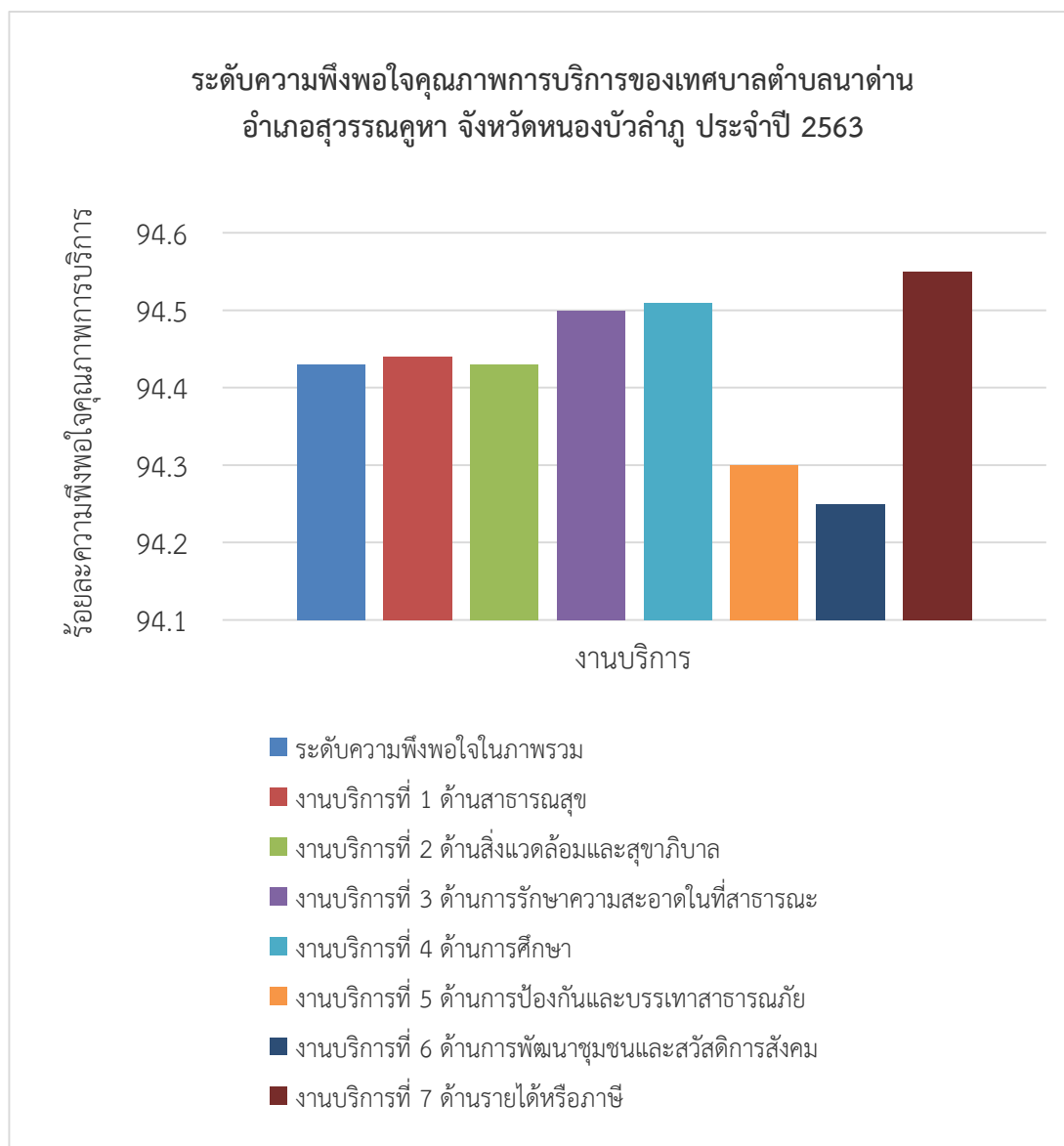
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปี 2563

ตารางที่ 45 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข	94.44	4.72	0.46	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	94.43	4.72	0.46	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา	94.51	4.72	0.48	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	94.30	4.72	0.44	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.25	4.71	0.47	มากที่สุด
7. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี	94.55	4.73	0.45	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.43	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ตามลักษณะงานบริการ 7 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 7 ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.45) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.51 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.48) งานบริการที่ 3 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.50 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.47) งานบริการที่ 1 ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46) งานบริการที่ 5 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.44) และงานบริการที่ 6 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 14 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาด่าน
อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู