

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อใช้บริการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคของการบริการให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการทางสถิติและวิชาการ สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นผลของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 5 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 7 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 9 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 11 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 13 ผลการศึกษข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคูณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าคือ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 แม่บ้านจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	183	36.60
หญิง	317	63.40
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	87	17.40
26-30 ปี	72	14.40
31-40 ปี	125	25.00
41-50 ปี	106	21.20
51-60 ปี	60	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	50	10.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	75	15.00
มัธยมศึกษา	145	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	90	18.00
ปริญญาตรี	160	32.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	30	6.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	147	29.40
10,000-20,000 บาท	180	36.00
20,001-30,000 บาท	113	22.60
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	60	12.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	12.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	150	30.00
เกษตรกรรวม/กสิกรรม	25	5.00
รับจ้าง	110	22.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	500	100.00
แม่บ้าน	36	7.20
อื่นๆ	119	23.80
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	212	42.40
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	33	6.60
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	57	11.40
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	198	39.60

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงใน ตาราง 4.2

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิด

เป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชนบทชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	32	32.00
หญิง	68	68.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	23	23.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	31	31.00
41-50 ปี	19	19.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	7	7.00
มัธยมศึกษา	27	27.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
ปริญญาโทและสูงกว่า	7	7.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	36	36.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	18	18.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	3	3.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	27	27.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	44	44.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	3	3.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	44	44.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังแสดงในตาราง 4.3

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน

คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	44	44.00
หญิง	56	56.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	27	27.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	5.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	12	12.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	18	18.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	21	21.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	10	10.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00



ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านการศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	13	13.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	33	33.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 แม่บ้านค้าขาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ

15.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน  
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5  
ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี  
จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8.00
26-30 ปี	16	16.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	29	29.00
51-60 ปี	13	13.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	37	37.00
มัธยมศึกษา	25	25.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	21	21.00
ปริญญาตรี	15	15.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	2	2.00

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	21	21.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	6	6.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	35	35.00
เกษตรกร/กสิกรรม	15	15.00
รับจ้าง	22	22.00
แม่บ้าน	16	16.00
อื่นๆ	8	8.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	12	12.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	38	38.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 18

คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	18	18.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	27	27.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	3	3.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	10	10.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	15	15.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	0	0

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	8	8.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	35	35.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ผลการศึกษาค้นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.6

**เพศ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**อายุ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

**อาชีพ** พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพรับ

ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/กสิกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากับ คือ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 25 ปี	23	23.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	7	7.00
มัธยมศึกษา	27	27.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
ปริญญาตรี	45	45.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	7	7.00
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	30	30.00
20,001-30,000 บาท	22	22.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	20.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	2	2.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	25	25.00
<b>ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	41	41.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	13	13.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	41	41.00



## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการ ให้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.823$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.47 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการ ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.809$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.19 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนน คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ					รวม แต่ละด้าน
	งานบริการด้าน โยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานบริการ ด้านการศึกษา	งานบริการ ด้านรายได้ หรือภาษี	งานบริการด้าน พัฒนาชุมชน และสวัสดิการ สังคม	งานบริการ ด้าน สิ่งแวดล้อม	
1.ขั้นตอน การให้บริการ	4.855 มากที่สุด (97.10%)	4.808 มากที่สุด (96.16%)	4.727 มากที่สุด (94.54%)	4.850 มากที่สุด (97.00%)	4.807 มากที่สุด (96.14%)	<b>4.809</b> มากที่สุด (96.19%)
2.ช่องทาง การให้บริการ	4.840 มากที่สุด (96.80%)	4.770 มากที่สุด (95.40%)	4.847 มากที่สุด (96.94%)	4.852 มากที่สุด (97.04%)	4.826 มากที่สุด (96.52%)	<b>4.827</b> มากที่สุด (96.54%)
3.เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.825 มากที่สุด (96.50%)	4.852 มากที่สุด (97.04%)	4.813 มากที่สุด (96.26%)	4.907 มากที่สุด (98.14%)	4.803 มากที่สุด (96.06%)	4.840 มากที่สุด (96.80%)
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.848 มากที่สุด (96.96%)	4.789 มากที่สุด (95.78%)	4.771 มากที่สุด (95.42%)	4.908 มากที่สุด (98.16%)	4.769 มากที่สุด (95.38 %)	4.817 มากที่สุด (96.34%)
รวม	<b>4.842</b> มากที่สุด	<b>4.805</b> มากที่สุด	<b>4.790</b> มากที่สุด	<b>4.879</b> มากที่สุด	<b>4.801</b> มากที่สุด	<b>4.823</b> มากที่สุด
ร้อยละของ ระดับความ พึงพอใจ	<b>(96.84%)</b>	<b>(96.10%)</b>	<b>(95.79%)</b>	<b>(97.59%)</b>	<b>(96.03%)</b>	<b>(96.47%)</b>
คะแนน คุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลี่ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.823$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.47 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.809$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.19 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.869$ ) รองลงมา คือ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.829$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.795$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.787$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.767$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.827$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.892$ ) รองลงมา คือ และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.843$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.827$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.812$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.761$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.871$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.868$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.841$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.833$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.786$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.817$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.34 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.848$ ) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.823$ ) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.811$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.806$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.798$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.767	0.450	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	4.795	0.442	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.869	0.461	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.829	0.473	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลา ที่กำหนด	4.787	0.469	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.809</b>	<b>0.454</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.892	0.443	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.812	0.450	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่อง รับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.843	0.434	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.761	0.446	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.827	0.447	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.827</b>	<b>0.445</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ อำเภอแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.841	0.433	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.833	0.445	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.786	0.449	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.871	0.478	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.868	0.440	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.840</b>	<b>0.441</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.848	0.436	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.789	0.450	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.823	0.448	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.811	0.469	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.806	0.445	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.817	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.823	0.478	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.47			

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลืออย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยทำที่ที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

**ตอนที่ 4** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.821$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.84 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.855$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.10 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.915$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.903$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.871$ ) การให้บริการด้วยความรวดเร็วในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.812$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.775$ ) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.840$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย ก่อตั้งความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.901$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.875$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.837$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.801$ ) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.785$ ) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.825$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.914$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.875$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.823$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.799$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.713$ ) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.848$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.96 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.908$ ) มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.833$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.795$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.747$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.871	0.570	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.903	0.615	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.775	0.620	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.915	0.672	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.812	0.672	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.855</b>	<b>0.560</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.673	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.785	0.778	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.901	0.518	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับ แจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.837	0.789	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.801	0.933	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.840</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>



**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.713	0.621	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.823	0.593	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.875	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.914	0.591	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.799	0.621	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.825</b>	<b>0.541</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.955	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.833	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.795	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.747	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.908	0.726	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.848</b>	<b>0.498</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.842</b>	<b>0.690</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.84</b>			

**ตอนที่ 5** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ในปัจจุบันสถานการณ์ค่อนข้างมีขีดจำกัดในการรับบริการที่สำนักงาน ควรมีการจัดทำระบบการโอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และเป็นการลดความเสี่ยงที่ประชาชนต้องมีการเดินทาง หรืออยู่ร่วมกันในที่สาธารณะในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

**ตอนที่ 6** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.805$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.10 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.808$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.901$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่

กำหนด ( $\bar{X} = 4.847$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.815$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) และการบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.722$ ) ตามลำดับ

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.770$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.875$ ) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.798$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.768$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.712$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.698$ ) ตามลำดับ

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.852$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.923$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.901$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.869$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.813$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.789$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.78 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.894$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.845$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.766$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.723$ ) และจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.715$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.755	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.815	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.722	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.901	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.847	5.196	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.808</b>	<b>1.235</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.875	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.768	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.712	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ รับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.698	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.798	0.792	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.770</b>	<b>0.562</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านการศึกษา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.813	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.901	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.755	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.869	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.923	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.852</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.894	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.715	0.922	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.766	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.845	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำ ดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.891	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.789</b>	<b>0.634</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมผลการประเมิน 4 ด้าน</b>	<b>4.805</b>	<b>0.649</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.10</b>			

### ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านการศึกษา

ประชาชนบางส่วนไม่อาจเข้าถึงการศึกษาได้มากเท่าที่ควร อยากให้มีการสนับสนุนในด้านของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบรับกับสถานการณ์ที่ต้องเรียนออนไลน์ในช่วงที่มีการให้หยุดเรียนตามสถานศึกษา ควรสนับสนุนส่งเสริมด้านการศึกษาให้กับประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียม จัดกิจกรรม การเรียนรู้ให้กับประชาชนอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย เช่น มีโครงการ โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยการนำปราชญ์ชาวบ้านภายในชุมชนมาให้ความรู้ หรือประดิษฐ์สิ่งของ เพื่อที่จะสามารถสร้างรายได้บางส่วนให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาการสำหรับเด็ก ควรมีการใช้แหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ปราชญ์ชาวบ้านเป็นวิทยากรในการดำเนินกิจกรรม เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีกระบวนการเรียนการสอนที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ล้าสมัย โดยปัจจุบันเป็นการเรียนรู้เป็นแบบดิจิทัล ควรจะมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียน หรือจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอนแบบเรียนรู้ทางไกลผ่านสื่อเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน เนื่องจากไม่ได้จำกัดให้อยู่ในสถานที่เดียวเท่านั้น เน้นการเรียนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered learning) และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้ในเมืองกับท้องถิ่นได้ถือว่าเป็นการสร้างความเสมอภาคทางการศึกษา นอกจากนี้ควรจะมีการแจกหรือมีบริการให้ยืม เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน แท็บเล็ตพีซี เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้ถือเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รวดเร็ว และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี หากมีการสนับสนุนให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ ก็ยิ่งจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้แล้วควรมีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษา เครื่องแบบนักเรียน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเรียน ให้ผู้เรียนที่เรียนดีแต่มีฐานะยากจน เพื่อเป็นการเพิ่ม โอกาสและความเท่าเทียมด้านการศึกษาให้มากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีในการเรียน เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ในทางด้านผู้สอนควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ในสิ่งที่ตนถนัดและสนใจตามความเหมาะสม ไม่ปิดกั้นความคิดของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ตื่นเต้นกับการเรียน กล้าแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ สามารถนำความรู้ที่นำมาต่อยอดหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและคนรอบข้างให้ดียิ่งขึ้นได้

### ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.790$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.79 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.727$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.54 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้บริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.756$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ( $\bar{X} = 4.689$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.624$ ) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.610$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.847$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.963$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.922$ ) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.854$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.772$ ) และมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.813$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.26 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.902$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.865$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.812$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.761$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.723$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.771$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.42 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.882$ ) รองลงมา คือ มีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้ สะดวก ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.755$ ) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.723$ ) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.695$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.689	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.610	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.955	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.624	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.756	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.727</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.922	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.854	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.963	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.772	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.723	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.847</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.902	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.865	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.723	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.812	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.761	0.985	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.813</b>	<b>0.776</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.755	0.592	มากที่สุด
2) จุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้ สะดวก	4.802	0.672	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.882	0.487	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.695	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.726	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.771	0.498	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.79	4.790	0.685	มากที่สุด

**ตอนที่ 9** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านรายได้หรือภาษี

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ควรมีการจัดทำระบบการโอนสายออนไลน์เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้น และประชาชนบางส่วนอยากให้ความต้องการให้มีการลดหย่อนภาษี เนื่องจากประชาชนขาดรายได้จากช่วงโรคระบาดโควิด-19 นอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว ทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

**ตอนที่ 10** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

และผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.879$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.59 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.850$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.965$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.823$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.793$ ) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ( $\bar{X} = 4.755$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางบริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.852$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.04 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางบริการที่หลากหลายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.955$ ) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.902$ ) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.866$ ) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.785$ ) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.753$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.907$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.14 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.975$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.925$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.901$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.879$ ) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.853$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.908$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.966$ ) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X} = 4.925$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.912$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.885$ ) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ ( $\bar{X} = 4.853$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.755	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.823	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการคาดหวัง	4.965	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.912	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.793	0.734	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.850</b>	<b>0.523</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.955	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.902	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.753	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.785	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.866	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.852</b>	<b>0.512</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.901	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.853	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.879	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.975	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.925	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.907</b>	<b>0.550</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.912	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.925	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.885	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.966	0.742	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.853	0.707	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.908	0.557	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	4.879	0.710	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.59			

**ตอนที่ 11** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในสภาวะโควิด-19 การลงทะเบียนสำหรับผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการควรมีการจัดทำเป็นแบบออนไลน์เพื่อลดความแออัดของประชาชนที่ต้องการเข้ารับบริการที่สำนักงาน นอกจากนี้ควรมีการลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่ต้องการใช้บริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนอกจากนี้ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

**ตอนที่ 12** ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนบริการงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา

พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.801$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.807$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.14 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.927$ ) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.823$ ) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.794$ ) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบ ( $\bar{X} = 4.765$ ) และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.725$ ) ตามลำดับ

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.826$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.945$ ) รองลงมา คือ มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.885$ ) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.835$ ) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.752$ ) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่างๆ ( $\bar{X} = 4.715$ ) ตามลำดับ

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.803$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.06 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.934$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ( $\bar{X} = 4.875$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.785$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.723$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.699$ ) ตามลำดับ

#### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

( $\bar{X} = 4.769$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.823$ ) รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.802$ ) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.785$ ) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.722$ ) และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก ( $\bar{X} = 4.715$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนต่อ  
งานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ ผู้รับบริการทราบ	4.765	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง	4.823	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.927	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.794	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่ กำหนด	4.725	0.421	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.807</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.835	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	4.752	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความ คิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.885	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.715	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.945	0.459	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.826</b>	<b>0.437</b>	<b>มากที่สุด</b>



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน	4.875	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.723	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.699	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.785	0.449	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.934	0.467	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.803</b>	<b>0.429</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด บริการ	4.722	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.715	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความ เพียงพอ	4.785	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.802	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.385	มากที่สุด

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชน  
ต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
รวม	4.769	0.416	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.03	4.801	0.435	มากที่สุด

**ตอนที่ 13** ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการด้านสิ่งแวดล้อม ประชาชนบางส่วนมีความกังวลเกี่ยวกับขยะติดเชื้อที่เกิดขึ้นในภาวะโควิด-19 อยากให้มีการแนะนำการจัดการที่ถูกต้องให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือประชาชน แจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว พัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง