

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอหนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายใน
ตำบลยางโทน

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ
ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้าประจำปีงบประมาณ 2562”

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน
และที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบล ยางโทน	4.35	0.43	มาก	87.00
2. งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บ เสื้อผ้าประจำปีงบประมาณ 2562”	4.16	0.40	มาก	83.20
3. งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	4.34	0.41	มาก	86.80
4. งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่	4.21	0.33	มาก	84.20
5. งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.26	0.49	มาก	85.20
รวม	4.26	0.41	มาก	85.20

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางโทน อำเภอนองม่วง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา ได้แก่ งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	18	66.67
2. หญิง	9	33.33
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	4	14.81
2. 26 – 40 ปี	10	37.04
3. 41 – 55 ปี	7	25.93
4. 56 – 69 ปี	6	22.22
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	7.41
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	3.70
3. รับจ้างทั่วไป	6	22.22
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	25.93
5. เกษตรกร/ประมง	10	37.04
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	27	100.00
รวม	27	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

มีอายุ 26 – 40 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 – 55 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ในภาพรวม

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ภายในตำบลยางโทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.38	มาก	88.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.37	0.42	มาก	87.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.31	0.45	มาก	86.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.44	มาก	86.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.34	0.43	มาก	86.80
รวม	4.35	0.43	มาก	87.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลยางโทน ในแต่ละด้าน

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ภายในตำบลยางโทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.29	0.47	มาก	85.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.42	0.38	มาก	88.40
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.46	0.35	มาก	89.20
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.36	0.43	มาก	87.20
รวม	4.41	0.39	มาก	88.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.34	0.41	มาก	86.80
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.42	0.31	มาก	88.40
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.31	0.43	มาก	86.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.37	0.38	มาก	87.40
รวม	4.37	0.38	มาก	87.40
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.17	0.55	มาก	83.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.40	0.40	มาก	88.00
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.23	0.45	มาก	84.60
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.37	0.35	มาก	87.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.30	0.41	มาก	86.00

งานโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ภายในตำบลยางโทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.37	0.43	มาก	87.40
รวม	4.31	0.44	มาก	86.20
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความ เหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.26	0.53	มาก	85.20
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.39	0.38	มาก	87.40
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.36	0.43	มาก	86.60
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.32	0.41	มาก	87.20
รวม	4.32	0.44	มาก	86.40
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.31	0.48	มาก	86.20
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.38	0.35	มาก	87.60
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.31	0.41	มาก	86.20
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.38	0.35	มาก	87.60
รวม	4.34	0.40	มาก	86.80

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มี
ความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้องอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลา
ที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 84.40

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาได้แก่ มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส, มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และการดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน, มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้าประจำปีงบประมาณ 2562”

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	2	20.00
2. หญิง	8	80.00
อายุ		
1. 41 – 55 ปี	3	30.00
2. 56 – 69 ปี	5	50.00
3. 70 ปีขึ้นไป	2	20.00
อาชีพ		
1. รับจ้างทั่วไป	2	20.00
2. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	50.00
3. เกษตรกร/ประมง	3	30.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	10	110.00
รวม	10	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ได้แก่ เกษตรกร/ประมง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” ในภาพรวม

งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.37	มาก	83.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.16	0.40	มาก	83.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.13	0.42	มาก	82.60
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.40	มาก	83.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.16	0.40	มาก	83.20
รวม	4.16	0.40	มาก	83.20

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562” ในแต่ละด้าน

งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.03	0.48	มาก	80.60
2.การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.29	0.25	มาก	85.80
3.การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.23	0.35	มาก	84.60
4. การบริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.19	0.38	มาก	83.80
รวม	4.19	0.38	มาก	83.80
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.18	0.41	มาก	83.60
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.15	0.43	มาก	83.00
3.มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.15	0.43	มาก	83.00
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.15	0.43	มาก	83.00
รวม	4.16	0.42	มาก	83.20
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.18	0.43	มาก	83.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.11	0.47	มาก	82.20
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.08	0.48	มาก	81.60
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.11	0.47	มาก	82.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้แนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.14	0.45	มาก	82.80

งานโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตาม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “การฝึกอาชีพเย็บเสื้อผ้า ประจำปีงบประมาณ 2562”	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.18	0.43	มาก	83.60
รวม	4.13	0.45	มาก	82.60
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.20	0.43	มาก	84.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับ บริการมีความเพียงพอ	4.30	0.35	มาก	86.00
3. มีสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการใช้บริการ	4.20	0.43	มาก	84.00
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	0.48	มาก	82.00
รวม	4.17	0.44	มาก	83.40
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.21	0.41	มาก	84.20
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.14	0.45	มาก	82.80
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.08	0.48	มาก	81.60
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.21	0.41	มาก	84.20
รวม	4.16	0.43	มาก	83.20

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ
85.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และการบริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น, มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการ นอกสถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงหรือสงสัย ให้แนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง,เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการมีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, มีสถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณี ที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	57	57.00
2. หญิง	43	43.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	5.00
2. 26 ปี – 40 ปี	10	10.00
3. 41 ปี – 55 ปี	15	15.00
4. 56 ปี – 69 ปี	42	42.00
5. 70 ปี ขึ้นไป	28	28.00
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	5.00
2. รับจ้างทั่วไป	22	22.00
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	35.00
4. เกษตรกร/ประมง	38	38.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	100	100.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา ได้แก่ อายุ 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม

งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.39	มาก	87.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.38	มาก	87.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.34	0.44	มาก	86.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.44	มาก	85.80
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.36	0.40	มาก	87.20
รวม	4.34	0.41	มาก	86.80

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ในแต่ละด้าน

งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.25	0.54	มาก	85.00
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.38	0.45	มาก	87.60
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.42	0.42	มาก	88.40

งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.36	0.48	มาก	87.20
รวม	4.35	0.48	มาก	87.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.34	0.44	มาก	86.80
2. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.36	0.48	มาก	87.20
3. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.43	0.38	มาก	88.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุ พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.30	0.55	มาก	86.00
รวม	4.36	0.47	มาก	87.20
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.38	0.44	มาก	87.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.37	0.45	มาก	87.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.39	0.43	มาก	87.80
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.31	0.53	มาก	86.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.31	0.55	มาก	86.20
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.30	0.56	มาก	86.00
รวม	4.34	0.50	มาก	86.80
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.27	0.49	มาก	85.40
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.29	0.49	มาก	85.80
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก ต่อการใช้บริการ	4.31	0.51	มาก	86.20

งานการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.30	0.45	มาก	86.00
รวม	4.29	0.49	มาก	85.80
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.32	0.52	มาก	86.40
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.35	0.53	มาก	87.00
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.38	0.50	มาก	87.60
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของ ประชาชน	4.37	0.45	มาก	87.40
รวม	4.36	0.50	มาก	86.80

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา ได้แก่ มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย

และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาได้แก่ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 83.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	57	57.00
2. หญิง	43	43.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	5	5.00
2. 26 ปี – 40 ปี	10	10.00
3. 41 ปี – 55 ปี	15	15.00
4. 56 ปี – 69 ปี	42	42.00
5. 70 ปี ขึ้นไป	28	28.00

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5	5.00
2. รับจ้างทั่วไป	22	22.00
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	35.00
4. เกษตรกร/ประมง	38	38.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	100	100.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา ได้แก่ อายุ 70 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวม

งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.36	มาก	83.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.19	0.36	มาก	83.80
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.25	0.27	มาก	85.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.37	มาก	83.40
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.23	0.32	มาก	84.60
รวม	4.21	0.33	มาก	84.20

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ในแต่ละด้าน

งานการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.09	0.54	มาก	81.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.22	0.48	มาก	84.40
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.26	0.45	มาก	85.20
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.20	0.42	มาก	84.00
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.19	0.48	มาก	83.80
รวม	4.19	0.48	มาก	83.80
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.17	0.44	มาก	83.40
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.19	0.48	มาก	83.80
3. มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.26	0.38	มาก	85.20
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.13	0.55	มาก	82.60
รวม	4.19	0.47	มาก	83.80

งานกาารให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.29	0.44	มาก	85.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.28	0.45	มาก	85.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.43	มาก	86.00
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.22	0.53	มาก	84.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.22	0.55	มาก	84.40
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.21	0.56	มาก	84.20
รวม	4.25	0.50	มาก	85.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.15	0.49	มาก	83.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั้รอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.17	0.49	มาก	83.40
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.19	0.51	มาก	83.80
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสมชัดเจน	4.18	0.45	มาก	83.60
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.18	0.45	มาก	83.60
รวม	4.17	0.49	มาก	83.40
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.19	0.52	มาก	83.80
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.22	0.53	มาก	84.40
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.25	0.50	มาก	85.00
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.24	0.45	มาก	84.80
รวม	4.23	0.50	มาก	84.60

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมา มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน, มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใสอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลทั่วไปงานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	17	51.52
2. หญิง	16	48.48
อายุ		
1. 26 ปี – 40 ปี	3	9.09
2. 41 ปี – 55 ปี	5	15.15
3. 59 ปี - 69 ปี	15	45.45
4. 70 ปีขึ้นไป	10	30.31
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	12.12
2. รับจ้างทั่วไป	6	18.18
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	24.24
4. เกษตรกร/ประมง	15	45.45
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	33	100.00
รวม	33	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.52 และเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48

มีอายุระหว่าง 59 - 69 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา ได้แก่ อายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.31 และอายุระหว่าง 41 ปี – 55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15

ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม

งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.48	มาก	85.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	0.47	มาก	85.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.25	0.50	มาก	85.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.49	มาก	85.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.26	0.50	มาก	85.20
รวม	4.26	0.49	มาก	85.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในแต่ละด้าน

งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.15	0.54	มาก	83.00
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.28	0.48	มาก	85.60
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.32	0.45	มาก	86.40
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.26	0.42	มาก	85.20

งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง อย่างชัดเจน	4.25	0.48	มาก	85.00
รวม	4.25	0.48	มาก	85.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.25	0.44	มาก	85.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.27	0.48	มาก	85.40
3. มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.34	0.38	มาก	86.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน	4.21	0.55	มาก	84.20
รวม	4.27	0.47	มาก	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.29	0.44	มาก	85.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.28	0.45	มาก	85.60
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.43	มาก	86.00
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.22	0.53	มาก	84.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.22	0.55	มาก	84.40
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.21	0.56	มาก	84.20
รวม	4.25	0.50	มาก	85.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.24	0.49	มาก	84.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.26	0.49	มาก	85.20
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.28	0.51	มาก	85.60

งานการให้บริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสมชัดเจน	4.27	0.45	มาก	85.40
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.27	0.45	มาก	85.40
รวม	4.26	0.49	มาก	85.20
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.22	0.52	มาก	84.40
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.25	0.53	มาก	85.00
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.28	0.50	มาก	85.60
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.27	0.45	มาก	85.40
รวม	4.26	0.50	มาก	85.20

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย

และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน, มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00