



โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
และคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลกมลาไสย  
อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์  
ประจำปี ๒๕๖๔

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม  
โทร./โทรสาร ๐๔๓-๗๒๑๔๔๕

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลงานที่ปรากฏ 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 769 คน ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ( $\bar{X}=4.77, S.D.=.28$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 งานด้าน พบว่า ด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{X}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{X}=4.77, S.D.=.32$ ) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}=4.76, S.D.=.19$ ) และด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{X}=4.75, S.D.=.30$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.26 แสดงว่าบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในแผนงานของเทศบาลตำบลกมลาไสยว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 ด้าน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูงที่เป็นเช่นนี้เพราะมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลกมลาไสยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์คือ

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
  1. ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้าท่อระบายน้ำ
  2. ขยายเขตไฟฟ้าและสายพาดดับ
  3. ขยายเขตประปา
  4. พัฒนาระบบจราจร
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
  1. ส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน
  2. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน
  3. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในท้องถิ่น
  4. ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ
  1. ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชากร
  2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
  3. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### 4. รักษาความสงบเรียบร้อย

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ

1. พัฒนาการวางแผนท้องถิ่น
2. ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยี
3. ส่งเสริมการลงทุนในท้องถิ่น
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยว

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ

1. คุ้มครองดูแลบำรุงรักษาใช้ประโยชน์ จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นคือ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

7. ยุทธศาสตร์การด้านการบริหารจัดการ มีแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น คือ

1. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน

โดยสรุป เทศบาลตำบลกมลาไสย มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลกมลาไสย ที่ประชาชนประทับใจ ดังนั้น การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น งานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

#### 2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

##### 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่าง

ตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2. ถนนตามเส้นทางตำบลกมลาไสย หลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง  
ทุกปีเพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องรื้อทำใหม่

3. ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4. ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่ตำบลกมลาไสย และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้าน

## 2.2 ด้านการศึกษา

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เพิ่มปริมาณของเล่นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  
และส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรและมาสอนเด็กๆให้มี  
พัฒนาการที่ดีๆยิ่งขึ้นไป

## 2.3 ด้านเงินรายได้หรือภาษี

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ  
ให้กับประชาชนในเขตตำบลกมลาไสย

## 2.4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ และ  
ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

## 2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ  
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้  
ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

## 2.6 ด้านทะเบียน

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เปิดทำบัตรประชาชนในวันหยุดและบริการ  
ประชาชนอย่างเต็มที่เมื่อมีผู้มารับบริการในเขตเทศบาลกมลาไสย

## 2.7 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

อยากให้เทศบาลตำบลกมลาไสย เพิ่มปริมาณถังขยะในทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล  
ตำบลกมลาไสยอย่างทั่วถึง ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์  
ให้ความรู้การเก็บขยะ มีการคัดแยกขยะแห้งขยะเปียกขยะที่ติดเชื้อ และมีถังขยะแยกประเภทแจก  
ตามหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลกมลาไสย

## 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายใน  
หมู่บ้านเทศบาลตำบลกมลาไสย ตามขอชอขอในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซม และไฟฟ้า  
ส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่เทศบาลตำบล รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกมลาไสย ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบล  
กมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือน ในเขต  
รับผิดชอบ จำนวน 769 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึง  
พอใจของประชาชน ในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน  
4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 2) ด้านทะเบียน
- 3) ด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลกมลาไสย

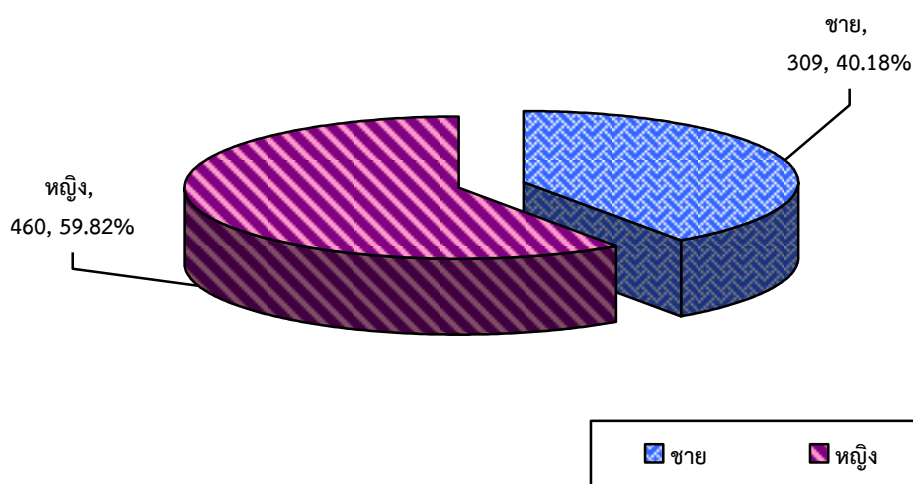
## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศชาย  | 309        | 40.18  |
| เพศหญิง | 460        | 59.82  |
| รวม     | 769        | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.82 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.18



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

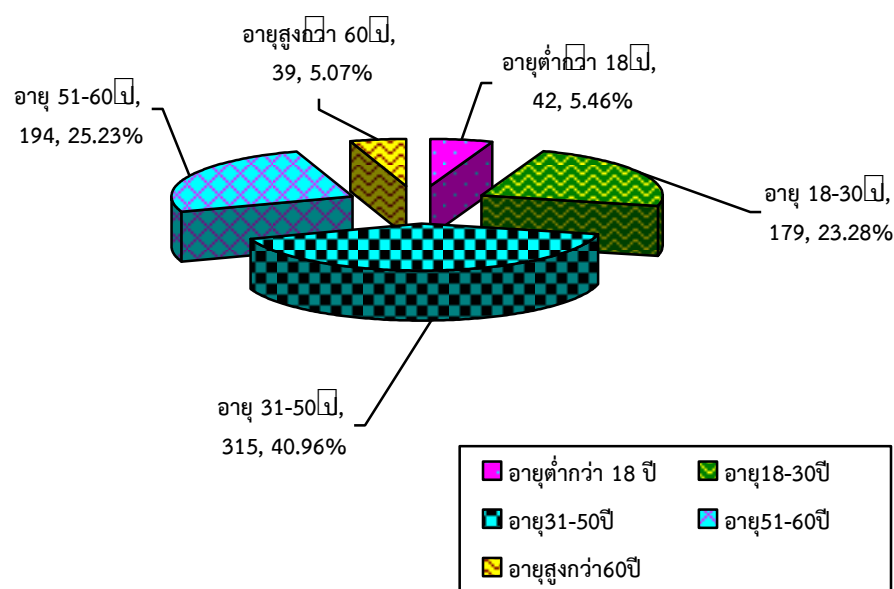


## 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 18 ปี     | 42         | 5.46   |
| อายุ 18 – 30 ปี   | 179        | 23.28  |
| อายุ 31 - 50 ปี   | 315        | 40.96  |
| อายุ 51 – 60 ปี   | 194        | 25.23  |
| อายุสูงกว่า 60 ปี | 39         | 5.07   |
| รวม               | 769        | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.96 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.23 และต่ำสุด คือ อายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.07



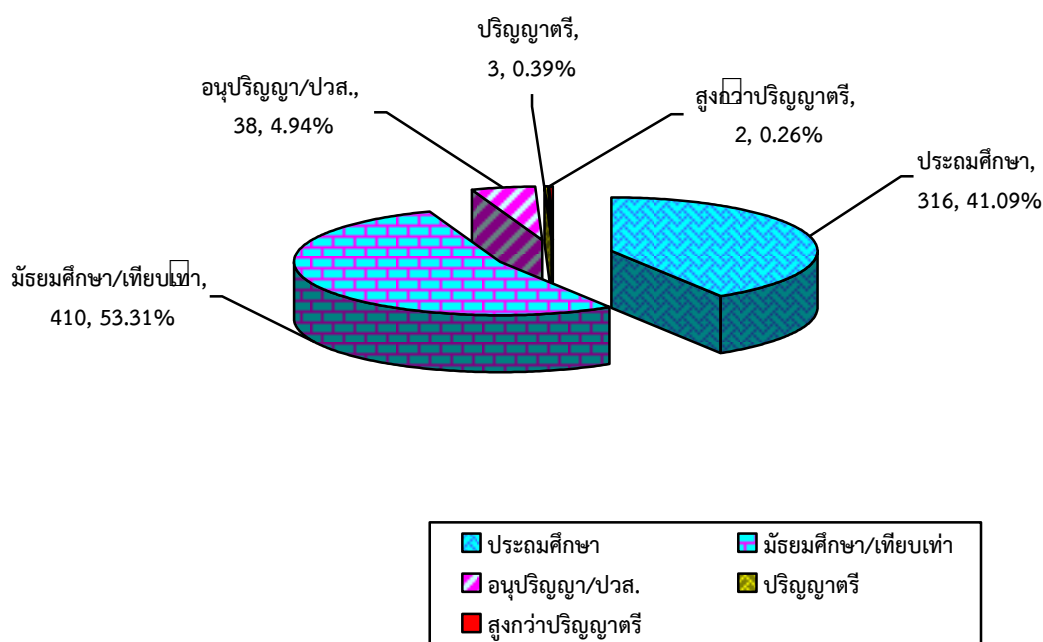
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา           | 316        | 41.09  |
| มัธยมศึกษา/เทียบเท่า | 410        | 53.31  |
| อนุปริญญา/ปวส.       | 38         | 4.94   |
| ปริญญาตรี            | 3          | 0.39   |
| สูงกว่าปริญญาตรี     | 2          | 0.26   |
| รวม                  | 769        | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.09 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.31 และต่ำสุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.26



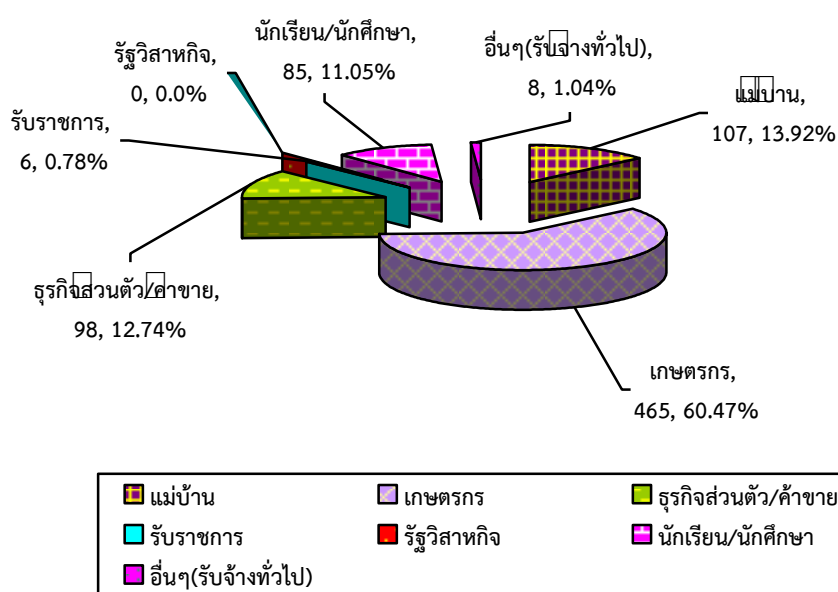
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| แม่บ้าน                     | 107        | 13.92  |
| เกษตรกร                     | 465        | 60.47  |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย        | 98         | 12.74  |
| รับราชการ                   | 6          | 0.78   |
| รัฐวิสาหกิจ                 | 0          | 0.00   |
| นักเรียน/นักศึกษา           | 85         | 11.05  |
| อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป) | 8          | 1.04   |
| รวม                         | 769        | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลกมลาไสยได้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 769 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.47 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 13.92 และต่ำสุด คือ อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 0.78



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                     | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>     |                                |               |            |                  |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง                            | 97.00                          | 4.85          | .66        | มากที่สุด        |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน        | 94.60                          | 4.73          | .61        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือ           | 94.40                          | 4.72          | .66        | มากที่สุด        |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล<br>ข่าวสาร ครบถ้วน | 94.00                          | 4.70          | .75        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                            | <b>95.00</b>                   | <b>4.75</b>   | <b>.42</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x}=4.85, S.D.=.66$ )

**ตารางที่ 6** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                              | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                          |                                |               |            |                  |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                              | 95.00                          | 4.75          | .12        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้<br>ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 97.00                          | 4.85          | .23        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้<br>คำแนะนำ                     | 93.00                          | 4.65          | .27        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                  | 96.00                          | 4.8           | .32        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                     | <b>95.25</b>                   | <b>4.76</b>   | <b>.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{x}=4.85, S.D.=.23$ )

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                       | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                               |                            |               |            |                  |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.60                      | 4.78          | .59        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                 | 95.00                      | 4.75          | .65        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ    | 96.00                      | 4.80          | .65        | มากที่สุด        |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                    | 94.00                      | 4.70          | .62        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                              | <b>95.15</b>               | <b>4.76</b>   | <b>.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.65$ )

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                      | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                                |               |            |                  |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม<br>เอื้อต่อการให้บริการ            | 95.20                          | 4.76          | .67        | มากที่สุด        |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา<br>ใช้บริการอย่างเพียงพอ  | 96.00                          | 4.80          | .57        | มากที่สุด        |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ<br>บริการข้อมูลสารสนเทศ              | 96.40                          | 4.82          | .58        | มากที่สุด        |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้<br>อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 93.00                          | 4.65          | .64        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                             | <b>95.15</b>                   | <b>4.76</b>   | <b>.36</b> | <b>มากที่สุด</b> |

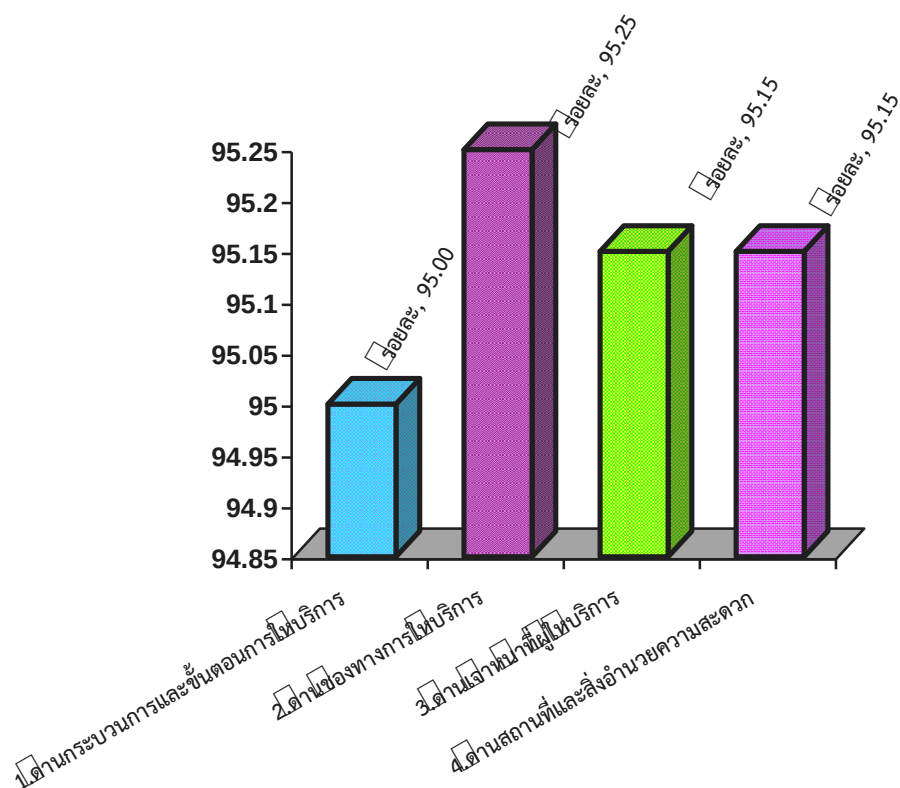
จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ งานบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.58$ )

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                       | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับ     |
|--------------------------------------------|--------------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ<br>ให้บริการ | 95.00                          | 4.75          | .42    | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ                 | 95.25                          | 4.76          | .35    | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ             | 95.15                          | 4.76          | .35    | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก        | 95.15                          | 4.76          | .36    | มากที่สุด |
| โดยรวม                                     | 95.13                          | 4.76          | .19    | มากที่สุด |

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ )





ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านการรักษาความสะอาด  
ในที่สาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านทะเบียน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                     | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>     |                                |               |            |                  |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง                            | 95.20                          | 4.76          | .32        | มากที่สุด        |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน        | 94.00                          | 4.70          | .36        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือ           | 94.40                          | 4.72          | .32        | มากที่สุด        |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล<br>ข่าวสาร ครบถ้วน | 95.40                          | 4.77          | .34        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                            | <b>94.75</b>                   | <b>4.74</b>   | <b>.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.75 ( $\bar{x}=4.74, S.D.=.22$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.34$ )

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                          | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                      |                            |               |            |                  |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                          | 93.60                      | 4.68          | .59        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 96.00                      | 4.80          | .60        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ                     | 95.60                      | 4.78          | .60        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                  | 95.00                      | 4.75          | .54        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                 | <b>95.05</b>               | <b>4.75</b>   | <b>.39</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.39$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.60$ )

**ตารางที่ 12** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจบริการ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                          | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |                                |               |            |                  |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย<br>สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.60                          | 4.78          | .32        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>รวดเร็ว และเอาใจใส่                 | 95.40                          | 4.77          | .36        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้<br>อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ   | 94.80                          | 4.74          | .31        | มากที่สุด        |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ<br>ให้บริการอย่างชัดเจน                   | 95.00                          | 4.75          | .57        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                                 | <b>95.20</b>                   | <b>4.76</b>   | <b>.22</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.22$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย  
พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.32$ )

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

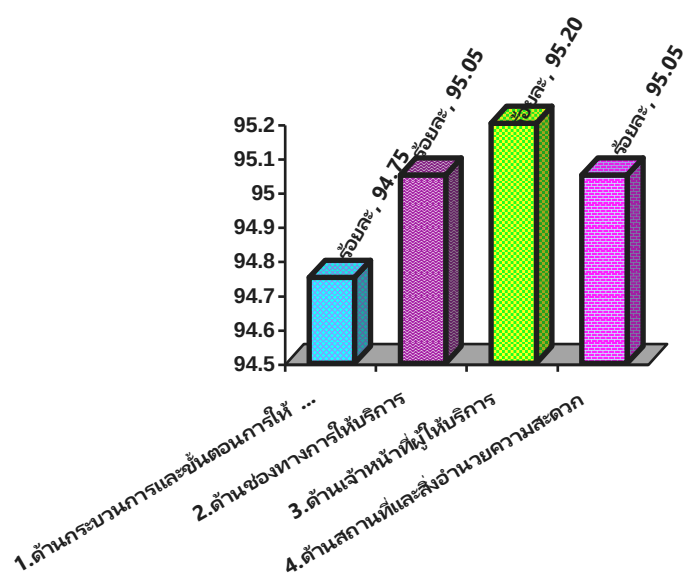
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                      | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                                |               |            |                  |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม<br>เอื้อต่อการให้บริการ            | 94.80                          | 4.74          | .32        | มากที่สุด        |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา<br>ใช้บริการอย่างเพียงพอ  | 95.00                          | 4.75          | .36        | มากที่สุด        |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ<br>บริการข้อมูลสารสนเทศ              | 95.40                          | 4.77          | .35        | มากที่สุด        |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้<br>อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 95.00                          | 4.75          | .57        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                             | <b>95.05</b>                   | <b>4.75</b>   | <b>.25</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.25$ ) เมื่อพิจารณาตาม  
ด้านย่อย พบว่า มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ สะดวก เหมาะสม  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับ     |
|----------------------------------------|----------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 94.75                      | 4.74          | .22    | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ             | 95.05                      | 4.75          | .39    | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 95.20                      | 4.76          | .22    | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก    | 95.05                      | 4.75          | .25    | มากที่สุด |
| โดยรวม                                 | 95.01                      | 4.75          | .30    | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.22$ )



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน

#### ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>     |                                    |               |            |                  |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง                            | 96.00                              | 4.80          | .66        | มากที่สุด        |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน        | 96.40                              | 4.82          | .60        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือ           | 95.60                              | 4.78          | .64        | มากที่สุด        |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล<br>ข่าวสาร ครบถ้วน | 96.00                              | 4.80          | .71        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                            | <b>96.00</b>                       | <b>4.80</b>   | <b>.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.40$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.60$ )

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                          |                                    |               |            |                  |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                              | 95.60                              | 4.78          | .63        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้<br>ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 95.00                              | 4.75          | .54        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้<br>คำแนะนำ                     | 95.40                              | 4.77          | .67        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของ<br>ผู้รับบริการ                  | 96.40                              | 4.82          | .68        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                     | <b>95.60</b>                       | <b>4.78</b>   | <b>.38</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.38$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.68$ )



**ตารางที่ 17** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |                                    |               |            |                  |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกาย<br>สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 95.00                              | 4.75          | .60        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>รวดเร็ว และเอาใจใส่                | 95.20                              | 4.76          | .61        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้<br>อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ  | 95.00                              | 4.75          | .70        | มากที่สุด        |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ<br>ให้บริการอย่างชัดเจน                  | 96.40                              | 4.82          | .68        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                                | <b>95.40</b>                       | <b>4.77</b>   | <b>.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.68$ )

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

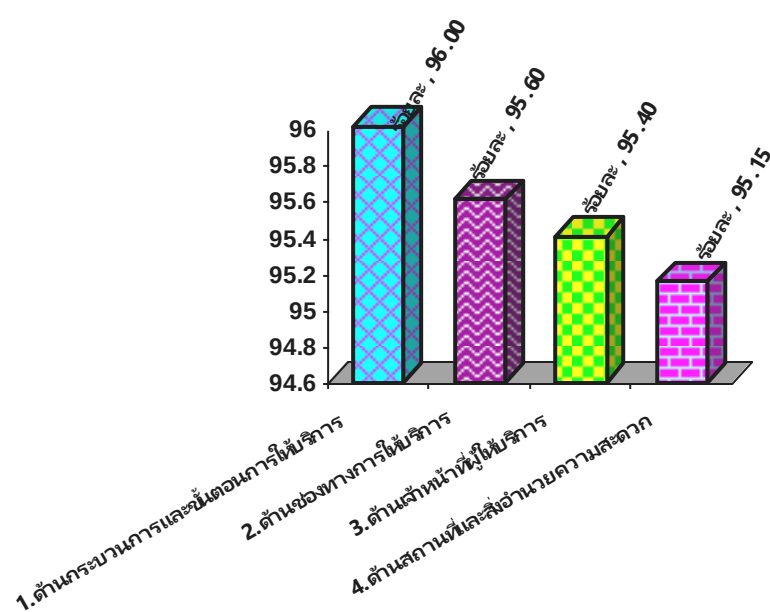
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                                    |               |            |                  |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม<br>เอื้อต่อการให้บริการ            | 95.20                              | 4.76          | .65        | มากที่สุด        |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา<br>ใช้บริการอย่างเพียงพอ  | 95.00                              | 4.75          | .58        | มากที่สุด        |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ<br>บริการข้อมูลสารสนเทศ              | 94.80                              | 4.74          | .60        | มากที่สุด        |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้<br>อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 95.60                              | 4.78          | .65        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                             | <b>95.15</b>                       | <b>4.76</b>   | <b>.36</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.65$ )

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ<br>ร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับ     |
|----------------------------------------|------------------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 96.00                              | 4.80          | .40    | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ             | 95.60                              | 4.78          | .38    | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 95.40                              | 4.77          | .35    | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก    | 95.15                              | 4.76          | .36    | มากที่สุด |
| โดยรวม                                 | 95.54                              | 4.78          | .29    | มากที่สุด |

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.40$ )



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน

### ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                     | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>     |                                |               |            |                  |
| 1.1 การให้บริการมีความถูกต้อง                            | 96.40                          | 4.82          | .63        | มากที่สุด        |
| 1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก<br>ซับซ้อน        | 95.60                          | 4.78          | .61        | มากที่สุด        |
| 1.3 มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือ           | 96.00                          | 4.80          | .66        | มากที่สุด        |
| 1.4 การให้บริการมีความพร้อมทั้งข้อมูล<br>ข่าวสาร ครบถ้วน | 95.40                          | 4.77          | .75        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                            | <b>95.85</b>                   | <b>4.79</b>   | <b>.42</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.42$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การให้บริการมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ( $\bar{x}=4.82, S.D.=.63$ )

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                        | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                    |                            |               |            |                  |
| 2.1 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง                        | 95.20                      | 4.76          | .62        | มากที่สุด        |
| 2.2 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร | 95.40                      | 4.77          | .55        | มากที่สุด        |
| 2.3 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ                   | 95.60                      | 4.78          | .63        | มากที่สุด        |
| 2.4 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ                | 95.00                      | 4.75          | .64        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                               | <b>95.30</b>               | <b>4.77</b>   | <b>.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ( $\bar{x}=4.78 S.D.=.63$ )

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                      | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                              |                            |               |            |                  |
| 3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม | 96.00                      | 4.80          | .59        | มากที่สุด        |
| 3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่                | 95.00                      | 4.75          | .65        | มากที่สุด        |
| 3.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ   | 95.60                      | 4.78          | .65        | มากที่สุด        |
| 3.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                   | 94.40                      | 4.72          | .62        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                             | <b>95.25</b>               | <b>4.76</b>   | <b>.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ( $\bar{x}=4.76, S.D.=.35$ ) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.59$ )

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก

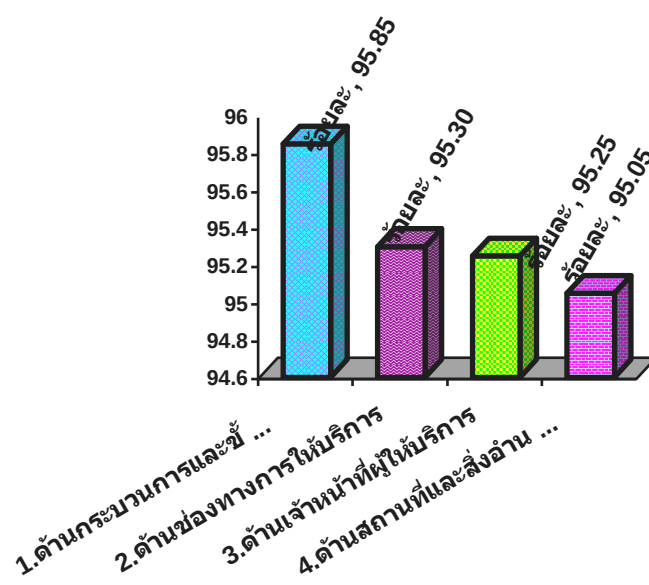
| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                                      | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.)     | ระดับ            |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------|------------------|
| <b>ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                         |                                |               |            |                  |
| 4.1 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม<br>เอื้อต่อการให้บริการ            | 96.00                          | 4.80          | .67        | มากที่สุด        |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีที่นั่ง ที่จอดรถ ให้ผู้มา<br>ใช้บริการอย่างเพียงพอ  | 95.00                          | 4.75          | .57        | มากที่สุด        |
| 4.3 มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์/ ระบบในการ<br>บริการข้อมูลสารสนเทศ              | 94.80                          | 4.74          | .58        | มากที่สุด        |
| 4.4 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้<br>อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม | 94.40                          | 4.72          | .64        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                             | <b>95.05</b>                   | <b>4.75</b>   | <b>.36</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.05 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.36$ ) เมื่อพิจารณาตาม ด้านย่อย พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ( $\bar{x}=4.80, S.D.=.67$ )

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับ     |
|----------------------------------------|----------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 95.85                      | 4.79          | .42    | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ             | 95.30                      | 4.77          | .35    | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ         | 95.25                      | 4.76          | .35    | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก    | 95.05                      | 4.75          | .36    | มากที่สุด |
| โดยรวม                                 | 95.36                      | 4.77          | .32    | มากที่สุด |

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 ( $\bar{x}=4.79, S.D.=.42$ )



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการในภาพรวมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้ง 4 ด้าน

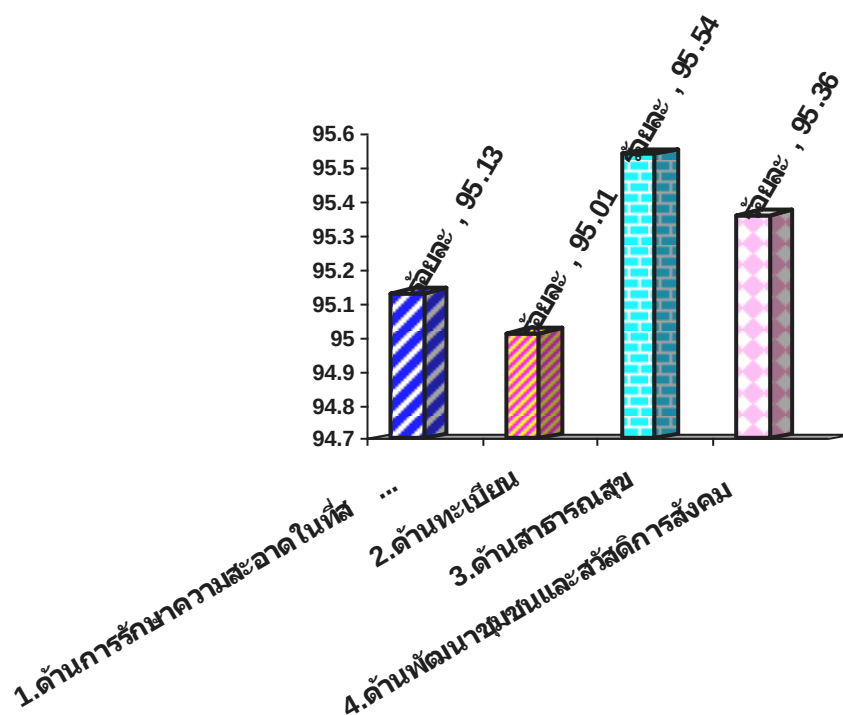


## ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกมลาไสย

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลกมลาไสย

| ประเด็นหลัก                          | ค่าเฉลี่ยความ<br>พึงพอใจร้อยละ | ( $\bar{x}$ ) | (S.D.) | ระดับ     |
|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|--------|-----------|
| 1. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | 95.13                          | 4.76          | 0.19   | มากที่สุด |
| 2. ด้านทะเบียน                       | 95.01                          | 4.75          | 0.30   | มากที่สุด |
| 3. ด้านสาธารณสุข                     | 95.54                          | 4.78          | 0.29   | มากที่สุด |
| 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 95.36                          | 4.77          | 0.32   | มากที่สุด |
| โดยรวม                               | 95.26                          | 4.77          | 0.28   | มากที่สุด |

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.54 ( $\bar{x}=4.78, S.D.=.29$ ) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ( $\bar{x}=4.77, S.D.=.32$ ) และงานบริการด้านทะเบียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.01 ( $\bar{x}=4.75, S.D.=.30$ )



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์