รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562

นำเสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ

อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการขั้นตอน การแก้ไขปัญหาในภารกิจด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อที่ 1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะผู้ดำเนินงาน และทีมงานวิจัย นับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งและมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการบริการวิชาการ อนึ่งผลการศึกษาครั้งนี้อันจะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นอย่างตรงจุด อันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลา ให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของทุกท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562" มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจงานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรีในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

- ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย
- ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

- ตอนที่ 3.1 โครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส)
- ตอนที่ 3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	194	48.50
หญิง	206	51.50
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	27	6.75
21 - 30 ปี	45	11.25
31 - 40 ปี	97	24.25
41 - 50 ปี	124	31.00
51 ปีขึ้นไป	107	26.75
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	161	40.25
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	172	43.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	63	15.75
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	4	1.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	0	0.00
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	9	2.25
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	17	4.25
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	23	5.75
รับจ้างทั่วไป	151	37.75
เกษตร/ประมง	145	36.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	18	4.50
ว่างงาน	6	1.50
นักเรียน/นักศึกษา	19	4.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	2	0.50
อื่น ๆ	10	2.50
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ว่างงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	25	6.25
5,001 - 10,000 บาท	36	9.00
10,001 - 15,000 บาท	109	27.25
15,001 - 20,000 บาท	132	33.00
20,001 บาทขึ้นไป	98	24.50
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	335 (83.75)	48 (9.60)	14 (2.10)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.70	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	328 (82.00)	49 (9.80)	20 (3.00)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.10	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	330 (82.50)	52 (10.40)	14 (2.10)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.40	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	329 (82.25)	51 (10.20)	16 (2.40)	2 (0.20)	2 (0.10)	95.15	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	330 (82.50)	53 (10.60)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	317 (79.25)	56 (11.20)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.40	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	333 (83.25)	49 (9.80)	13 (1.95)	3 (0.30)	2 (0.10)	95.40	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	342 (85.50)	46 (9.20)	10 (1.50)	1 (0.10)	1 (0.05)	96.35	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	338 (84.50)	45 (9.00)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	338 (84.50)	47 (9.40)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	331 (82.75)	45 (9.00)	21 (3.15)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.15	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	348 (87.00)	38 (7.60)	13 (1.95)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.65	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	310 (77.50)	56 (11.20)	30 (4.50)	4 (0.40)	0 (0.00)	93.60	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	330 (82.50)	56 (11.20)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.70	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	337 (84.25)	39 (7.80)	21 (3.15)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.50	400
รวม	**4976 (82.93)**	**730 (9.73)**	**254 (2.54)**	**33 (0.22)**	**7 (0.02)**	**95.45**	**6000**

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.38**	**4.77**	**0.56**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.70	4.79	0.55	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.40	4.77	0.55	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.15	4.76	0.59	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.55	4.78	0.53	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.54**	**4.78**	**0.55**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.40	4.72	0.60	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.40	4.77	0.59	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.35	4.82	0.49	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.00	4.80	0.50	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.97**	**4.80**	**0.52**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.10	4.81	0.49	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.15	4.76	0.59	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	96.65	4.83	0.47	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	**94.93**	**4.75**	**0.58**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	93.60	4.68	0.65	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.70	4.79	0.51	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.50	4.78	0.57	มากที่สุด	2
รวม	**95.45**	**4.77**	**0.55**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.97 ($\bar{X}$=4.80, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 ($\bar{X}$=4.83, S.D.=0.47) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.59)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.54 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.35 ($\bar{X}$=4.82, S.D.=0.49) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ($\bar{X}$=4.72, S.D.=0.60)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.57)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.93 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}$=4.68, S.D.=0.65)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	325 (81.25)	48 (9.60)	24 (3.60)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.75	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	326 (81.50)	47 (9.40)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	320 (80.00)	53 (10.60)	26 (3.90)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.60	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	321 (80.25)	49 (9.80)	29 (4.35)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.50	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	323 (80.75)	57 (11.40)	18 (2.70)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.00	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	324 (81.00)	56 (11.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.00	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	332 (83.00)	50 (10.00)	15 (2.25)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.50	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	340 (85.00)	42 (8.40)	16 (2.40)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.95	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	338 (84.50)	45 (9.00)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	344 (86.00)	38 (7.60)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	96.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	329 (82.25)	42 (8.40)	27 (4.05)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.90	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	333 (83.25)	45 (9.00)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.45	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	345 (86.25)	38 (7.60)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.40	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	333 (83.25)	40 (8.00)	26 (3.90)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.25	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	326 (81.50)	47 (9.40)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
รวม	**4959 (82.65)**	**697 (9.29)**	**316 (3.16)**	**24 (0.16)**	**4 (0.01)**	**95.28**	**6000**

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**94.74**	**4.74**	**0.59**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.75	4.74	0.60	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	94.85	4.74	0.59	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.60	4.73	0.58	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	94.50	4.73	0.60	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.61**	**4.78**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.50	4.78	0.56	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.95	4.80	0.54	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.00	4.80	0.50	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.50**	**4.78**	**0.56**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.15	4.81	0.52	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.90	4.75	0.60	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.45	4.77	0.55	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.50**	**4.78**	**0.55**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.40	4.82	0.48	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.25	4.76	0.57	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	94.85	4.74	0.59	มากที่สุด	3
รวม	**95.28**	**4.76**	**0.56**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.61 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}$=4.80, S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}$=4.81, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.60)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$=4.82, S.D.=0.48) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.59)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.74 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.57) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.60)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	326 (81.50)	53 (10.60)	18 (2.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.10	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	329 (82.25)	56 (11.20)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.65	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	332 (83.00)	49 (9.80)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	317 (79.25)	57 (11.40)	22 (3.30)	4 (0.40)	0 (0.00)	94.35	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	337 (84.25)	48 (9.60)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.10	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	336 (84.00)	46 (9.20)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.75	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	328 (82.00)	49 (9.80)	19 (2.85)	4 (0.40)	0 (0.00)	95.05	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	330 (82.50)	51 (10.20)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.45	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	358 (89.50)	24 (4.80)	14 (2.10)	4 (0.40)	0 (0.00)	96.80	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	348 (87.00)	36 (7.20)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.55	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	328 (82.00)	46 (9.20)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.00	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	335 (83.75)	45 (9.00)	17 (2.55)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.60	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	333 (83.25)	52 (10.40)	14 (2.10)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.80	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	333 (83.25)	51 (10.20)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	337 (84.25)	37 (7.40)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.45	400
รวม	**5007 (83.45)**	**700 (9.33)**	**260 (2.60)**	**32 (0.21)**	**1 (0.00)**	**95.60**	**6000**

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.35**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.65	4.78	0.51	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.55	4.78	0.54	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	94.35	4.72	0.61	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	96.10	4.81	0.48	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.76**	**4.79**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.75	4.79	0.54	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.05	4.75	0.58	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.45	4.77	0.54	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	96.80	4.84	0.51	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.72**	**4.79**	**0.54**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	96.55	4.83	0.48	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.60	4.78	0.55	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.68**	**4.78**	**0.53**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.80	4.79	0.52	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.45	4.77	0.57	มากที่สุด	3
รวม	**95.60**	**4.78**	**0.54**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.76 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$=4.84, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.72 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}$=4.83, S.D.=0.48) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.68 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.57)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}$=4.81, S.D.=0.48) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}$=4.72, S.D.=0.61)

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	336 (84.00)	45 (9.00)	16 (2.40)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.65	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	343 (85.75)	38 (7.60)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.15	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	330 (82.50)	45 (9.00)	22 (3.30)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.05	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	326 (81.50)	47 (9.40)	24 (3.60)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.80	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	330 (82.50)	49 (9.80)	19 (2.85)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.30	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	324 (81.00)	58 (11.60)	16 (2.40)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.20	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	315 (78.75)	54 (10.80)	28 (4.20)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.00	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	312 (78.00)	67 (13.40)	18 (2.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.40	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	321 (80.25)	60 (12.00)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.05	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	325 (81.25)	54 (10.80)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	319 (79.75)	53 (10.60)	25 (3.75)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.35	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	329 (82.25)	50 (10.00)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.30	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	316 (79.00)	59 (11.80)	20 (3.00)	4 (0.40)	1 (0.05)	94.25	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	315 (78.75)	61 (12.20)	22 (3.30)	1 (0.10)	1 (0.05)	94.40	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	323 (80.75)	55 (11.00)	18 (2.70)	4 (0.40)	0 (0.00)	94.85	400
รวม	**4864 (81.07)**	**795 (10.60)**	**302 (3.02)**	**32 (0.21)**	**7 (0.02)**	**94.92**	**6000**

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.39**	**4.77**	**0.57**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.65	4.78	0.56	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.15	4.81	0.51	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.05	4.75	0.60	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	94.80	4.74	0.60	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.30	4.77	0.57	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**94.66**	**4.73**	**0.58**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	94.00	4.70	0.64	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.40	4.72	0.58	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.05	4.75	0.54	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**94.92**	**4.75**	**0.58**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.10	4.76	0.56	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.35	4.72	0.62	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	**94.50**	**4.73**	**0.60**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	94.25	4.71	0.63	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	94.40	4.72	0.60	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	94.85	4.74	0.58	มากที่สุด	1
รวม	**94.92**	**4.75**	**0.58**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.39 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}$=4.81, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.60)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}$=4.72, S.D.=0.62)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.66 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}$=4.70, S.D.=0.64)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.58) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 ($\bar{X}$=4.71, S.D.=0.63)

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านสาธารณสุข

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	323 (80.75)	54 (10.80)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	317 (79.25)	62 (12.40)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.70	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	334 (83.50)	48 (9.60)	15 (2.25)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.65	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	328 (82.00)	51 (10.20)	17 (2.55)	3 (0.30)	1 (0.05)	95.10	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	327 (81.75)	59 (11.80)	12 (1.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	322 (80.50)	58 (11.60)	15 (2.25)	5 (0.50)	0 (0.00)	94.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	324 (81.00)	57 (11.40)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.20	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	317 (79.25)	61 (12.20)	19 (2.85)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.55	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	334 (83.50)	46 (9.20)	17 (2.55)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.55	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านสาธารณสุข(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	333 (83.25)	48 (9.60)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.65	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	323 (80.75)	46 (9.20)	29 (4.35)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.50	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	331 (82.75)	45 (9.00)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	329 (82.25)	51 (10.20)	17 (2.55)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.30	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	319 (79.75)	59 (11.80)	18 (2.70)	4 (0.40)	0 (0.00)	94.65	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	330 (82.50)	49 (9.80)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.35	400
รวม	**4891 (81.52)**	**794 (10.59)**	**278 (2.78)**	**35 (0.23)**	**2 (0.01)**	**95.12**	**6000**

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภารกิจด้านสาธารณสุข

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.19**	**4.76**	**0.55**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.95	4.75	0.56	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.65	4.78	0.54	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.10	4.76	0.59	มากที่สุด	3
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.55	4.78	0.51	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.04**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.85	4.74	0.58	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.55	4.73	0.59	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.55	4.78	0.55	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.15**	**4.76**	**0.57**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.65	4.78	0.52	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.50	4.73	0.61	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.30	4.77	0.56	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.10**	**4.76**	**0.57**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.30	4.77	0.56	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	94.65	4.73	0.59	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	1
รวม	**95.12**	**4.76**	**0.56**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.54) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.57)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.61)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.59)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.59)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	329 (82.25)	46 (9.20)	23 (3.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.10	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	326 (81.50)	53 (10.60)	19 (2.85)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.10	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	329 (82.25)	49 (9.80)	18 (2.70)	2 (0.20)	2 (0.10)	95.05	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	332 (83.00)	47 (9.40)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.55	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	327 (81.75)	48 (9.60)	22 (3.30)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.90	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	322 (80.50)	53 (10.60)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.80	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	313 (78.25)	59 (11.80)	25 (3.75)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.05	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	325 (81.25)	58 (11.60)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	329 (82.25)	47 (9.40)	22 (3.30)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	327 (81.75)	54 (10.80)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.30	400
รวม	**3259 (81.48)**	**514 (10.28)**	**207 (3.11)**	**15 (0.15)**	**5 (0.03)**	**95.04**	**4000**

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**95.08**	**4.75**	**0.58**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.05	4.75	0.61	มากที่สุด	3
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**94.83**	**4.74**	**0.58**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.55	4.78	0.53	มากที่สุด	1
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	94.90	4.75	0.60	มากที่สุด	2
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	94.80	4.74	0.57	มากที่สุด	3
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	94.05	4.70	0.63	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.27**	**4.76**	**0.55**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.35	4.77	0.52	มากที่สุด	1
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.15	4.76	0.57	มากที่สุด	3
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	95.30	4.77	0.54	มากที่สุด	2
รวม	**95.04**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในตำบลเกษตรสุวรรณ (แปรรูปเห็ดนางฟ้า หลักสูตรทำแหนมเห็ดสวรรค์สามรส) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.04 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.52) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.57)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}$=4.76, S.D.=0.57) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.61)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}$=4.78, S.D.=0.53) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.05 ($\bar{X}$=4.70, S.D.=0.63)

ตอนที่ 3.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	331 (82.75)	46 (9.20)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	325 (81.25)	48 (9.60)	24 (3.60)	2 (0.20)	1 (0.05)	94.70	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	323 (80.75)	51 (10.20)	21 (3.15)	3 (0.30)	2 (0.10)	94.50	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	323 (80.75)	52 (10.40)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.85	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	331 (82.75)	48 (9.60)	18 (2.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.35	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	332 (83.00)	49 (9.80)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	332 (83.00)	53 (10.60)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	318 (79.50)	58 (11.60)	22 (3.30)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.60	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	330 (82.50)	47 (9.40)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	325 (81.25)	49 (9.80)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
รวม	3270 (81.75)	501 (10.02)	209 (3.14)	17 (0.17)	3 (0.02)	95.09	4000

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**94.85**	**4.74**	**0.60**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	94.70	4.74	0.61	มากที่สุด	2
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.50	4.73	0.64	มากที่สุด	3
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**95.40**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	94.85	4.74	0.57	มากที่สุด	4
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.35	4.77	0.56	มากที่สุด	3
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	95.55	4.78	0.54	มากที่สุด	2
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.85	4.79	0.49	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**94.92**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	94.60	4.73	0.58	มากที่สุด	3
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	94.85	4.74	0.58	มากที่สุด	2
รวม	**95.09**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 18 และตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}$=4.79, S.D.=0.49) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.57)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.92 ($\bar{X}$=4.75, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.58)

อันดับที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}$=4.74, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}$=4.77, S.D.=0.55) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}$=4.73, S.D.=0.64)