รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562

นำเสนอ

เทศบาลตำบลหัวถนน

อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	175	43.75
	หญิง	225	56.25
รวม		400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า 21 ปี	34	8.50
	21 - 30 ปี	64	16.00
	31 - 40 ปี	117	29.25
	41 - 50 ปี	103	25.75
	51 ปีขึ้นไป	82	20.50
รวม		400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	158	39.50
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	124	31.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	107	26.75
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	11	2.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	0	0.00
รวม	**400**	**100**

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก			
	ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	31	7.75
	พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	34	8.50
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	49	12.25
	รับจ้างทั่วไป	116	29.00
	เกษตร/ประมง	84	21.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	45	11.25
	ว่างงาน	4	1.00
	นักเรียน/นักศึกษา	29	7.25
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	2	0.50
	อื่น ๆ	6	1.50
รวม		**400**	**100**

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	56	14.00
5,001 - 10,000 บาท	98	24.50
10,001 - 15,000 บาท	109	27.25
15,001 - 20,000 บาท	87	21.75
20,001 บาทขึ้นไป	50	12.50
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	335 (83.75)	45 (9.00)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.65	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	338 (84.50)	47 (9.40)	14 (2.10)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	336 (84.00)	48 (9.60)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.95	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	323 (80.75)	61 (12.20)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.35	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	325 (81.25)	56 (11.20)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.30	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	330 (82.50)	49 (9.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	327 (81.75)	58 (11.60)	14 (2.10)	0 (0.00)	1 (0.05)	95.50	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	335 (83.75)	45 (9.00)	18 (2.70)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.60	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	338 (84.50)	39 (7.80)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.65	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	325 (81.25)	54 (10.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	328 (82.00)	51 (10.20)	19 (2.85)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.20	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	320 (80.00)	55 (11.00)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.70	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	328 (82.00)	56 (11.20)	16 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.60	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	324 (81.00)	61 (12.20)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	330 (82.50)	45 (9.00)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.20	400
รวม	**4942 (82.37)**	**770 (10.27)**	**274 (2.74)**	**11 (0.07)**	**3 (0.01)**	**95.46**	**6000**

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.67**	**4.78**	**0.51**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.65	4.78	0.54	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	96.10	4.81	0.49	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.95	4.80	0.50	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.35	4.77	0.51	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.30	4.77	0.52	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.55**	**4.78**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.45	4.77	0.53	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.50	4.78	0.52	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.60	4.78	0.55	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.65	4.78	0.55	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.02**	**4.75**	**0.56**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.15	4.76	0.55	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.42**	**4.77**	**0.52**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.60	4.78	0.50	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.45	4.77	0.50	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด	3
รวม	**95.46**	**4.77**	**0.53**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านการศึกษา

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านการศึกษา

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	331 (82.75)	49 (9.80)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.50	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	325 (81.25)	59 (11.80)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.35	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	320 (80.00)	58 (11.60)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.85	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	319 (79.75)	65 (13.00)	14 (2.10)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.05	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	339 (84.75)	40 (8.00)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.80	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	313 (78.25)	59 (11.80)	24 11.00	3 (0.30)	1 (0.05)	94.00	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	326 (81.50)	51 (10.20)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.05	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	310 (77.50)	66 (13.20)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.30	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	319 (79.75)	54 (10.80)	26 (3.90)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.55	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านการศึกษา(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	330 (82.50)	47 (9.40)	23 11.00	0 (0.00)	0 (0.00)	95.35	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	317 (79.25)	61 (12.20)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.70	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	326 (81.50)	48 (9.60)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	331 (82.75)	48 (9.60)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.45	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	335 (83.75)	46 (9.20)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.80	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	325 (81.25)	54 (10.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.20	400
รวม	**4866 (81.10)**	**805 (10.73)**	**311 (3.11)**	**17 (0.11)**	**1 (0.00)**	**95.06**	**6000**

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านการศึกษา

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.31**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.50	4.78	0.53	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.35	4.77	0.53	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.85	4.74	0.56	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.05	4.75	0.54	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**94.48**	**4.72**	**0.59**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.00	4.70	0.64	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.05	4.75	0.57	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.30	4.72	0.57	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	94.55	4.73	0.59	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.00**	**4.75**	**0.56**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.35	4.77	0.54	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.70	4.74	0.56	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.95	4.75	0.57	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.48**	**4.77**	**0.53**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.45	4.77	0.54	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.20	4.76	0.54	มากที่สุด	3
รวม	**95.06**	**4.75**	**0.56**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านภาษี

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านภาษี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	332 (83.00)	48 (9.60)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	338 (84.50)	44 (8.80)	16 (2.40)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.85	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	332 (83.00)	47 (9.40)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.50	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	318 (79.50)	61 (12.20)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.85	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	327 (81.75)	52 (10.40)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.30	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	325 (81.25)	55 (11.00)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	321 (80.25)	59 (11.80)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.00	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	308 (77.00)	64 (12.80)	26 (3.90)	2 (0.20)	0 (0.00)	93.90	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	337 (84.25)	44 (8.80)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.90	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านภาษี(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	315 (78.75)	59 (11.80)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.35	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	319 (79.75)	58 (11.60)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.75	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	319 (79.75)	54 (10.80)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.50	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	329 (82.25)	49 (9.80)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.30	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	327 (81.75)	48 (9.60)	23 (3.45)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.00	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	335 (83.75)	44 (8.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.65	400
รวม	**4882 (81.37)**	**786 (10.48)**	**314 (3.14)**	**17 (0.11)**	**1 (0.00)**	**95.10**	**6000**

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านภาษี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.41**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.55	4.78	0.53	มากที่สุด	2
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.50	4.78	0.54	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	94.85	4.74	0.54	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	95.30	4.77	0.53	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**94.99**	**4.75**	**0.56**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.15	4.76	0.55	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	93.90	4.70	0.61	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.90	4.80	0.51	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**94.53**	**4.73**	**0.58**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	94.35	4.72	0.59	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.75	4.74	0.56	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.50	4.73	0.60	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.32**	**4.77**	**0.55**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.30	4.77	0.55	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.65	4.78	0.53	มากที่สุด	1
รวม	**95.10**	**4.76**	**0.56**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	350 (87.50)	35 (7.00)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.75	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	334 (83.50)	48 (9.60)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.80	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	329 (82.25)	52 (10.40)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.50	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	328 (82.00)	49 (9.80)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	323 (80.75)	54 (10.80)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	312 (78.00)	61 (12.20)	25 (3.75)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.15	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	328 (82.00)	48 (9.60)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	334 (83.50)	44 (8.80)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.50	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	330 (82.50)	49 (9.80)	18 (2.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.30	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	327 (81.75)	56 (11.20)	17 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.50	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	325 (81.25)	52 (10.40)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.05	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	325 (81.25)	54 (10.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.15	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	327 (81.75)	51 (10.20)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	329 (82.25)	54 (10.80)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.55	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	321 (80.25)	60 (12.00)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.10	400
รวม	**4922 (82.03)**	**767 (10.23)**	**295 (2.95)**	**16 (0.11)**	**0 (0.00)**	**95.32**	**6000**

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.63**	**4.78**	**0.52**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.75	4.84	0.46	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	95.80	4.79	0.51	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.50	4.78	0.52	มากที่สุด	3
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	94.95	4.75	0.56	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.03**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	94.15	4.71	0.60	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	3
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.50	4.78	0.55	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	95.30	4.77	0.56	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.23**	**4.76**	**0.54**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.50	4.78	0.51	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.05	4.75	0.56	มากที่สุด	3
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	95.15	4.76	0.55	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	**95.27**	**4.76**	**0.54**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	2
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	95.55	4.78	0.52	มากที่สุด	1
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.10	4.76	0.53	มากที่สุด	3
รวม	**95.32**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อภารกิจด้านสาธารณสุข

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	320 (80.00)	58 (11.60)	21 (3.15)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.85	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	327 (81.75)	45 (14.00)	28 (4.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.95	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	335 (83.75)	45 (15.00)	19 11.00	1 (0.10)	0 (0.00)	95.70	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	318 (79.50)	65 (16.00)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.00	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	318 (79.50)	61 (15.80)	18 (2.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.70	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	337 (84.25)	44 (14.80)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.80	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	330 (82.50)	49 (9.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.45	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	328 (82.00)	53 (10.60)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.40	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	321 (80.25)	56 (11.20)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.80	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านสาธารณสุข(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	329 (82.25)	49 (9.80)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.25	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	334 (83.50)	47 (9.40)	17 (2.55)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.65	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	328 (82.00)	42 (8.40)	29 (4.35)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.85	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	341 (85.25)	45 (9.00)	14 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.35	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	337 (84.25)	48 (9.60)	15 (2.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.10	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	334 (83.50)	47 (9.40)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.75	400
รวม	**4937 (82.28)**	**754 (10.05)**	**293 (2.93)**	**16 (0.11)**	**0 (0.00)**	**95.37**	**6000**

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อภารกิจด้านสาธารณสุข

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**95.04**	**4.75**	**0.55**	**มากที่สุด**	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	94.85	4.74	0.56	มากที่สุด	4
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	94.95	4.75	0.57	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.70	4.79	0.53	มากที่สุด	1
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด	2
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ	94.70	4.74	0.57	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.36**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	95.45	4.77	0.53	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.40	4.77	0.53	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	94.80	4.74	0.57	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.25**	**4.76**	**0.56**	**มากที่สุด**	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกและเข้าถึงง่าย	95.25	4.76	0.56	มากที่สุด	2
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.65	4.78	0.53	มากที่สุด	1
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	94.85	4.74	0.59	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	**96.07**	**4.80**	**0.49**	**มากที่สุด**	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	96.35	4.82	0.47	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	96.10	4.81	0.48	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	95.75	4.79	0.51	มากที่สุด	3
รวม	**95.37**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ (ชราบาล) ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ (ชราบาล) ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	328 (82.00)	54 (10.80)	18 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.50	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	323 (80.75)	54 (10.80)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	327 (81.75)	51 (10.20)	20 (3.00)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.15	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	338 (84.50)	42 (8.40)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	329 (82.25)	54 (10.80)	15 (2.25)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.50	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	341 (85.25)	41 (8.20)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.10	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	341 (85.25)	39 (7.80)	18 (2.70)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.95	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ (ชราบาล) ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	320 (80.00)	57 (11.40)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.80	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	346 (86.50)	36 (7.20)	16 (2.40)	2 (0.20)	0 (0.00)	96.30	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	326 (81.50)	51 (10.20)	23 (3.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.15	400
รวม	**3319 (82.98)**	**479 (9.58)**	**190 (2.85)**	**12 (0.12)**	**0 (0.00)**	**95.53**	**4000**

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ (ชราบาล) ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**95.20**	**4.76**	**0.55**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.50	4.78	0.51	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	94.95	4.75	0.56	มากที่สุด	3
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.15	4.76	0.56	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**95.85**	**4.79**	**0.52**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.85	4.79	0.52	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.50	4.78	0.53	มากที่สุด	4
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	96.10	4.81	0.51	มากที่สุด	1
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.95	4.80	0.53	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.42**	**4.77**	**0.54**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	94.80	4.74	0.56	มากที่สุด	3
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.30	4.82	0.51	มากที่สุด	1
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	95.15	4.76	0.55	มากที่สุด	2
รวม	**95.53**	**4.78**	**0.54**	**มากที่สุด**	

ตอนที่ 3.2 โครงการบริหารจัดเก็บขยะในพื้นที่ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการบริหารจัดเก็บขยะในพื้นที่ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	336 (84.00)	45 (9.00)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	333 (83.25)	48 (9.60)	16 (2.40)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.50	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	335 (83.75)	46 (9.20)	18 (2.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.75	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	336 (84.00)	39 (7.80)	22 (3.30)	2 (0.20)	1 (0.05)	95.35	400
5.ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	335 (83.75)	41 (8.20)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.50	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	329 (82.25)	41 (8.20)	29 (4.35)	0 (0.00)	1 (0.05)	94.85	400
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	338 (84.50)	41 (8.20)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400

ตารางที่ 18 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการบริหารจัดเก็บขยะในพื้นที่ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	331 (82.75)	49 (9.80)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.55	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	332 (83.00)	39 (7.80)	27 (4.05)	1 (0.10)	1 (0.05)	95.00	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	318 (79.50)	56 (11.20)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.50	400
รวม	**3323 (83.08)**	**445 (8.90)**	**218 (3.27)**	**10 (0.10)**	**4 (0.02)**	**95.37**	**4000**

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการบริหารจัดเก็บขยะในพื้นที่ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	**95.70**	**4.79**	**0.53**	**มากที่สุด**	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	95.85	4.79	0.51	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	95.50	4.78	0.56	มากที่สุด	3
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.75	4.79	0.52	มากที่สุด	2
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	**95.38**	**4.77**	**0.57**	**มากที่สุด**	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.35	4.77	0.59	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	95.50	4.78	0.55	มากที่สุด	2
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	94.85	4.74	0.61	มากที่สุด	4
7. ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.02**	**4.75**	**0.57**	**มากที่สุด**	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.55	4.78	0.52	มากที่สุด	1
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด	2
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการ	94.50	4.73	0.59	มากที่สุด	3
รวม	**95.37**	**4.77**	**0.56**	**มากที่สุด**	