## 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** | |