

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 5 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ภาษีป้าย

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย

โดยในแต่ละส่วนนำเสนอในรูปแบบตารางตามแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์จะนำเสนอและพรรณนาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ ทำให้เห็นลักษณะและธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ซึ่งข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการในภาพรวม ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในภาพรวม จำนวน 5 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการบริการในแต่ละด้าน ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการ ในแต่ละด้านโดยจำแนกเป็นรายข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการปฏิบัติงาน

โดยผลการประเมินในข้อที่ 2 และ 3 ผู้ศึกษาได้กำหนด ลักษณะของแบบสอบถามตามวิธีการวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนน เท่ากับ 5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนน เท่ากับ 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนน เท่ากับ 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนน เท่ากับ 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนน เท่ากับ 1

ระดับความพึงพอใจการให้บริการกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N หมายถึง จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ เกณฑ์ที่นำมาใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

1.00 – 1.50	หมายถึง	มีพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มีพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. การบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	4.73	0.48	มากที่สุด	94.37
2. การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	4.78	0.44	มากที่สุด	95.52
3. การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4.81	0.40	มากที่สุด	96.37
4. การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.71	0.48	มากที่สุด	94.03
รวม	4.74	0.46	มากที่สุด	95.07

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 95.07 โดยเมื่อพิจารณาตามกิจกรรมและภารกิจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.37 รองลงมา ได้แก่ การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 และบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.37

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	31	26.27
2. หญิง	87	73.73
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	6	5.08
2. 41 – 55 ปี	27	22.88
3. 56 – 69 ปี	81	68.64
4. 70 ปีขึ้นไป	4	3.39
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.85
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	5.93
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	3.39
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	10.17
5. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
6. รับจ้างทั่วไป	42	35.59
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	24	20.34
8. เกษตรกร/ประมง	14	11.86
9. ว่างาน	14	11.86
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	111	94.07
2. หน่วยงานรัฐ	4	3.39
3. หน่วยงานเอกชน	3	2.54
รวม	118	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 73.73 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.27

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 68.64 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.88 และ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 6คน คิดเป็นร้อยละ 5.08

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.59 รองลงมา ได้แก่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34 และ อาชีพเกษตรกร/ประมง , ว่างงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86

ประเภทของรับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 94.07รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.54

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ในภาพรวม

การบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.46	มากที่สุด	95.06
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด	91.19
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.68	0.51	มากที่สุด	93.53
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.47	มากที่สุด	95.14
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.40	มากที่สุด	96.95
รวม	4.73	0.48	มากที่สุด	94.37

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.14 และ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในแต่ละด้าน

การบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.65	0.53	มากที่สุด	93.05
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.73	0.47	มากที่สุด	94.58
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.80	0.42	มากที่สุด	95.93
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.78
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.80	0.42	มากที่สุด	95.93
6. มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด	95.08
7. กรณีเกิดปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้รับการแก้ไขโดยทันที	4.70	0.49	มากที่สุด	94.07
รวม	4.75	0.46	มากที่สุด	95.06
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.59	0.56	มากที่สุด	91.86
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.54	0.58	มากที่สุด	90.85
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.54	0.52	มากที่สุด	90.85
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ	4.56	0.55	มากที่สุด	91.19
รวม	4.56	0.55	มากที่สุด	91.19
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.62	0.49	มากที่สุด	92.37
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.64	0.48	มากที่สุด	92.88

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด	93.39
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.67	0.57	มากที่สุด	93.39
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.69	0.53	มากที่สุด	93.90
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.76	0.45	มากที่สุด	95.25
รวม	4.68	0.51	มากที่สุด	93.53
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการให้บริการนอกสถานที่สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	4.81	0.44	มากที่สุด	96.10
2. ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยเอดส์ มารับบริการใน หน่วยงานของท่านมีการอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ เหมาะสม กับผู้รับบริการในแต่ละประเภท	4.78	0.46	มากที่สุด	95.59
3. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	4.78	0.46	มากที่สุด	95.59
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมี ความทันสมัย	4.75	0.45	มากที่สุด	95.08
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด	95.08
6. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	0.52	มากที่สุด	93.39
รวม	4.76	0.47	มากที่สุด	95.14

ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.79	0.45	มากที่สุด	95.76
2. กิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.89	0.39	มากที่สุด	97.80
3. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.90	0.30	มากที่สุด	97.97

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.84	0.43	มากที่สุด	96.78
5. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.82	0.43	มากที่สุด	96.44
รวม	4.85	0.40	มากที่สุด	96.95

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.78 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา , การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.93 และ มีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.19 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.86 รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.19 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น , มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.85

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.53 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.90 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.39

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.14 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วยเอดส์ มารับบริการในหน่วยงานของท่านมีการอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ เหมาะสมกับผู้บริการในแต่ละประเภท อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.10 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service), อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 และ สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ, ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.08

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 96.95 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.97 รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.78

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	54	54.55
2. หญิง	45	45.45
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	2	2.02
2. 26 – 40 ปี	19	19.19
ตารางที่ 4.5 (ต่อ)		
รายการ		
จำนวน/คน		
ร้อยละ		
3. 41 – 55 ปี	35	35.35
4. 56 – 69 ปี	37	37.37
5. 70 ปีขึ้นไป	6	6.06
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.03
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.04
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	5.05
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	8	8.08
5. นักเรียน/นักศึกษา	1	1.01
6. รับจ้างทั่วไป	28	28.28
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.13
8. เกษตรกร/ประมง	26	26.26
9. ว่างาน	11	11.11
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	56	56.57
2. หน่วยงานรัฐ	14	14.14
3. หน่วยงานเอกชน	29	29.29
รวม	99	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 และเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.37 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.35 และ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 19คน คิดเป็นร้อยละ 19.19

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.28 รองลงมา ได้แก่ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 และ อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13

ประเภทของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 และหน่วยงานรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.14

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ภาษีป้าย ในภาพรวม

การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด	96.54
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด	93.69
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด	95.86
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.45	มากที่สุด	96.03
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.47	มากที่สุด	95.47
รวม	4.78	0.44	มากที่สุด	95.52

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.52 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 และ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.86

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ในแต่ละด้าน

การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	0.38	มากที่สุด	96.57
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.86	0.35	มากที่สุด	97.17
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.84	0.42	มากที่สุด	96.77
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.58
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.81	0.44	มากที่สุด	96.16
6. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.35	มากที่สุด	97.17
7. กรณีเกิดปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้รับการแก้ไขโดยทันที	4.72	0.47	มากที่สุด	94.34
รวม	4.83	0.40	มากที่สุด	96.54
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.71	0.48	มากที่สุด	94.14
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.74	0.44	มากที่สุด	94.75
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.64	0.48	มากที่สุด	91.92
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ	4.70	0.46	มากที่สุด	93.94
รวม	4.70	0.47	มากที่สุด	93.69

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.67	0.49	มากที่สุด	93.33
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.80	0.40	มากที่สุด	95.96
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.17

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.81	0.42	มากที่สุด	96.16
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.82	0.39	มากที่สุด	96.36
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.81	0.40	มากที่สุด	96.16
รวม	4.79	0.41	มากที่สุด	95.86
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด	97.37
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.70	0.50	มากที่สุด	93.94
3. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	4.81	0.49	มากที่สุด	96.16
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมี ความทันสมัย	4.84	0.42	มากที่สุด	96.77
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.82	0.46	มากที่สุด	96.36
6. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.46	มากที่สุด	95.56
รวม	4.80	0.45	มากที่สุด	96.03

ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.51	0.54	มาก	90.10
2. กิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.82	0.41	มากที่สุด	96.36
3. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.89	0.35	มากที่สุด	97.78
4. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.83	0.45	มากที่สุด	96.57
5. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชน	4.83	0.41	มากที่สุด	96.57
ส่วนรวม	4.83	0.41	มากที่สุด	96.57
รวม	4.76	0.47	มากที่สุด	95.47

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.58 รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.17 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.69 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.75 รองลงมา ได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.14 และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.94

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.86 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.17 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และ เจ้าหน้าที่บริการด้วย

ความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.16

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37 รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.77 และ สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.78 รองลงมา ได้แก่ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง , กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.57 และกิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.36

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไป การรับรองสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภท ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	6	20.00
2. หญิง	24	80.00
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	1	3.33
2. 41 – 55 ปี	2	6.67
3. 56 – 69 ปี	27	90.00

อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	3.33
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	1	3.33
3. รับจ้างทั่วไป	15	50.00
4. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	26.67
5. เกษตรกร/ประมง	5	16.67
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	17	56.67
2. หน่วยงานรัฐ	7	23.33
3. หน่วยงานเอกชน	6	20.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ อายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ส่วนใหญ่ออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ประเภทของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม

การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.50
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	96.78
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด	97.11
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.87	0.37	มากที่สุด	97.47
รวม	4.81	0.40	มากที่สุด	96.37

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.37 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.47 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.11 และ ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.78

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการรับรองสิ่งปลูกสร้าง ในแต่ละด้าน

การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	0.48	มากที่สุด	93.33
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.73	0.45	มากที่สุด	94.67
6. มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.60	0.50	มากที่สุด	92.00
7.กรณีเกิดปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้รับการแก้ไขโดยทันที	4.90	0.31	มากที่สุด	98.00
รวม	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.90	0.31	มากที่สุด	98.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.83	0.38	มากที่สุด	96.67
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ	4.77	0.43	มากที่สุด	95.33

รวม	4.83	0.38	มากที่สุด	96.50
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด	90.67
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.77	0.43	มากที่สุด	95.33
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.35	มากที่สุด	97.33
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.93	0.25	มากที่สุด	98.67

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การรับรองสิ่งปลูกสร้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
รวม	4.84	0.37	มากที่สุด	96.78
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด	92.67
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.87	0.35	มากที่สุด	97.33
3. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	4.90	0.31	มากที่สุด	98.00
4. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
5. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.90	0.31	มากที่สุด	98.00
6. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.35	มากที่สุด	97.33
รวม	4.86	0.35	มากที่สุด	97.11

ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.77	0.43	มากที่สุด	95.33
2. กิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.93	0.25	มากที่สุด	98.67
3. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
4. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.97	0.18	มากที่สุด	99.33
5. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.73	0.58	มากที่สุด	94.67
รวม	4.87	0.37	มากที่สุด	97.47

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง กรณีเกิดปัญหาในแต่ละขั้นตอนได้รับการแก้ไขโดยทันที อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.67

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่ มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.67 และ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.78 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.33

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.11 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) , สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ , ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.33

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.47 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส , มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.33 รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมและโครงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 และ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.33

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	79	55.63
2. หญิง	63	44.37

อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	2	1.41
2. 26 – 40 ปี	12	8.45
3. 41 – 55 ปี	51	35.92
4. 56 – 69 ปี	73	51.41
5. 70 ปีขึ้นไป	4	2.82
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	3.52
2. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	11.27
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	8.45
4. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	26	18.31
5. นักเรียน/นักศึกษา	5	3.52
6. รับจ้างทั่วไป	23	16.20
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	21	14.79
8. เกษตรกร/ประมง	31	21.83
9.ว่างงาน	3	2.11

ตารางที่ 4.11

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1.ประชาชน	105	73.94
2. หน่วยงานรัฐ	21	14.79
3. หน่วยงานเอกชน	16	11.27
รวม	142	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 55.63 และ เพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 44.37

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 51.41 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92 และ อายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.83 รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.31 และอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ประเภทของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 73.94 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานรัฐ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย

การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด	94.99
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.37
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.76	0.44	มากที่สุด	95.28
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.49	มากที่สุด	93.21
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.61	0.53	มากที่สุด	92.29
รวม	4.71	0.48	มากที่สุด	94.03

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.03 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.99 และ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.37

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย ในแต่ละด้าน

การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.62	0.54	มากที่สุด	92.39
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.84	0.37	มากที่สุด	96.76
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.76
5. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.64	0.58	มากที่สุด	92.82
รวม	4.75	0.47	มากที่สุด	94.99
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.68	0.47	มากที่สุด	93.66
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.74	0.44	มากที่สุด	94.79
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.73	0.44	มากที่สุด	94.65
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.72	0.45	มากที่สุด	94.37
รวม	4.72	0.45	มากที่สุด	94.37

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.73	0.44	มากที่สุด	94.65
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.80	0.40	มากที่สุด	95.92
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด	94.93
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.85	0.36	มากที่สุด	97.04
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.82	0.45	มากที่สุด	96.48
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิ ชอบ	4.63	0.48	มากที่สุด	92.68
รวม	4.76	0.44	มากที่สุด	95.28
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.62	0.49	มากที่สุด	92.39
3. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมี ความทันสมัย	4.53	0.58	มากที่สุด	90.56
4. สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.79
5. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานใน การให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.51
รวม	4.66	0.49	มากที่สุด	93.21
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของ ประชาชน	4.54	0.58	มากที่สุด	90.85
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.59	0.57	มากที่สุด	91.83

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมี ความบกพร่อง	4.66	0.47	มากที่สุด	93.24
4. กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.66	0.47	มากที่สุด	93.24
รวม	4.61	0.53	มากที่สุด	92.29

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.99 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา , การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.76 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.82

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.37 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมาได้แก่ มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.37

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.28 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.48 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.92

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.21 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่อง สถานที่และอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.79 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัยและได้มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.51 และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.29 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในเรื่อง มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง , กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.24รองลงมา ได้แก่ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.83 และ กิจกรรมและโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.85