



**รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ 2564**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะในการให้บริการในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ 6 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	400
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	400
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	400
4. งานด้านโยธา	400
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	400
6. งานด้านสิ่งแวดล้อม	400

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	180	45.0
2. หญิง	220	55.0
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 พบว่า จากการสุ่มตัวอย่างสำรวจความพึงพอใจมีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
2. 21 – 30 ปี	14	3.5
3. 31 – 40 ปี	100	25.0
4. 41 – 50 ปี	114	28.5
5. 51 – 60 ปี	98	24.5
6. 61 ปีขึ้นไป	74	18.5
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	23	5.8
2. สมรส	323	80.8
3. หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	54	13.4
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมา มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6	122	30.5
2. ประถมศึกษาปีที่ 6	167	41.8
3. มัธยมศึกษาปีที่ 3	57	14.2
4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	37	9.2
5. ปวส./ อนุปริญญา	10	2.5
6.ปริญญาตรี	7	1.8
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปีที่ 6 มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 5,000 บาท	147	36.8
2. 5,001 – 10,000 บาท	162	40.5
3. 10,001 – 15,000 บาท	66	16.5
4. 15,001 – 20,000 บาท	21	5.2
5. 20,001 – 25,000 บาท	4	1.0
6. มากกว่า 25,000 บาท	-	-
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด	=	1	คะแนน
ความพึงพอใจระดับน้อย	=	2	คะแนน
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	=	3	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมาก	=	4	คะแนน
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด	=	5	คะแนน

การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ในแต่ละด้านแล้ว จะมีการคิดค่าคะแนนของตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	=	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	=	มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	=	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	=	มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	=	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1-5 คะแนน) แล้วจะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	259 (64.8)	129 (32.2)	12 (3.0)			4.62	.545
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	260 (65.0)	120 (30.0)	20 (5.0)			4.60	.584
3. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน	245 (61.2)	128 (32.0)	27 (6.8)			4.54	.620
4. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	239 (59.8)	133 (33.2)	28 (7.0)			4.53	.625
5. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	235 (58.8)	140 (35.0)	25 (6.2)			4.52	.613
6. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน	228 (57.0)	129 (32.2)	43 (10.8)			4.46	.682
รวม						4.55	.413

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 2 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 และอันดับที่ 3 : มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียวกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี	288 (72.0)	105 (26.2)	7 (1.8)			4.70	.495
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	277 (69.2)	117 (29.2)	6 (1.6)			4.68	.499
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม	255 (63.8)	112 (28.0)	33 (8.2)			4.56	.643
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	249 (62.2)	113 (28.2)	38 (9.6)			4.53	.664
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	252 (63.0)	104 (26.0)	44 (11.0)			4.52	.686
รวม						4.60	.434

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ	255 (63.8)	122 (30.4)	23 (5.8)			4.58	.600
2. มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน	243 (60.8)	137 (34.2)	20 (5.0)			4.56	.590
3. มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	243 (60.8)	126 (31.4)	31 (7.8)			4.53	.636
4. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน	234 (58.6)	125 (31.2)	40 (10.2)			4.48	.671
5. มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีความสะอาด เรียบร้อย	214 (53.6)	157 (39.2)	29 (7.2)			4.46	.628
รวม						4.52	.442

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 : มีการชี้แจงประเด็นการจัดเก็บที่ชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีช่องทางการให้บริการ หลากหลาย เช่น การออกหน่วย ให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code	272 (68.0)	109 (27.2)	19 (4.8)			4.63	.572
2. การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	254 (63.4)	127 (31.8)	19 (4.8)			4.59	.582
3. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือ ขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	253 (63.2)	121 (30.2)	26 (6.6)			4.57	.614
4. มีเจ้าหน้าที่ออกดำเนินงานใน พื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	231 (57.8)	128 (32.0)	41 (10.2)			4.48	.675
5. มีการให้บริการนอกสถานที่อย่าง ต่อเนื่อง	190 (47.6)	165 (41.2)	45 (11.2)			4.36	.676
รวม						4.42	.383

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : การขอรับบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 และอันดับที่ 3 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	243 (60.8)	148 (37.0)	9 (2.2)			4.58	.537
2. การติดต่อขอรับบริการมี เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	248 (62.0)	130 (32.5)	22 (5.5)			4.56	.597
3. การให้บริการมีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับผู้รับบริการ	245 (61.2)	123 (30.8)	32 (8.0)			4.53	.640
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	213 (53.2)	168 (42.0)	19 (4.8)			4.48	.588
5. การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามเวลาที่กำหนด	221 (55.2)	148 (37.0)	31 (7.8)			4.48	.637
รวม						4.53	.396

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3 : การให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้รับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	292 (73.0)	95 (23.8)	13 (3.2)			4.70	.526
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	291 (72.8)	89 (22.2)	20 (5.0)			4.68	.565
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	274 (68.4)	115 (28.8)	11 (2.8)			4.66	.530
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	273 (68.2)	108 (27.0)	19 (4.8)			4.64	.572
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดีและมีความเป็นกันเอง	278 (69.4)	95 (23.8)	27 (6.8)			4.63	.608
รวม						4.66	.415

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิวด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	270 (67.5)	112 (28.0)	18 (4.5)			4.63	.569
2. มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	259 (64.8)	122 (30.4)	19 (4.8)			4.60	.580
3. มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม	252 (63.0)	121 (30.2)	27 (6.8)			4.56	.618
4. มีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการกรณีพิเศษ	242 (60.5)	134 (33.5)	24 (6.0)			4.54	.607
5. มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ/พัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชน	250 (62.6)	113 (28.2)	37 (9.2)			4.53	.660
รวม						4.57	.413

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 อันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์ สื่อการให้บริการที่มีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	274 (68.5)	112 (28.0)	14 (3.5)			4.65	.546
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์	271 (67.8)	103 (25.8)	26 (6.4)			4.61	.607
3. มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	237 (59.2)	142 (35.6)	21 (5.2)			4.54	.595
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	226 (56.4)	155 (38.8)	19 (4.8)			4.52	.588
5. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	231 (57.8)	140 (35.0)	29 (7.2)			4.50	.629
รวม						4.56	.394

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 อันดับที่ 2 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยนอกสถานที่ ทางสื่อออนไลน์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และอันดับที่ 3 : มีเจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54

2.3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	297 (74.2)	90 (22.6)	13 (3.2)			4.71	.521
2. การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	297 (74.2)	83 (20.8)	20 (5.0)			4.69	.560
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	265 (66.2)	116 (29.0)	19 (4.8)			4.62	.577
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	265 (66.2)	116 (29.0)	19 (4.8)			4.62	.577
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	261 (65.2)	112 (28.0)	27 (6.8)			4.58	.615
รวม						4.64	.392

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 อันดับที่ 2 : การให้บริการกรณีฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 และ อันดับที่ 3 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์	280 (70.0)	107 (26.8)	13 (3.2)			4.67	.536
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	258 (64.5)	128 (32.0)	14 (3.5)			4.61	.556
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	268 (67.0)	99 (24.8)	33 (8.2)			4.59	.639
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	260 (65.0)	112 (28.0)	28 (7.0)			4.58	.620
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	254 (63.4)	115 (28.8)	31 (7.8)			4.56	.635
รวม						4.60	.437

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และ อันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีอุปกรณ์การให้บริการ ภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม	285 (71.2)	104 (26.0)	11 (2.8)			4.68	.521
2. มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับ สถานการณ์	255 (63.8)	137 (34.2)	8 (2.0)			4.62	.526
3. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทา สาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสม กับสถานการณ์	263 (65.8)	112 (28.0)	25 (6.2)			4.60	.606
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน สอดคล้องกับความต้องการ	258 (64.4)	119 (29.8)	23 (5.8)			4.59	.599
5. มีการให้บริการทั่วถึงครอบคลุม ทุกด้าน เช่น ไฟป่า หมอกควัน	259 (64.8)	114 (28.4)	27 (6.8)			4.58	.616
รวม						4.61	.400

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 อันดับที่ 2 : มีการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.62 อันดับที่ 3 : มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาสาธารณภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	290 (72.5)	96 (24.0)	14 (3.5)			4.69	.533
2. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่	293 (73.2)	87 (21.8)	20 (5.0)			4.68	.563
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	264 (66.0)	123 (30.8)	13 (3.2)			4.63	.547
4. มีการเตรียมความพร้อม/ฝึกปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	215 (53.8)	144 (36.0)	41 (10.2)			4.44	.672
5. ในกรณีเร่งด่วน มีการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์	212 (53.0)	149 (37.2)	39 (9.8)			4.43	.664
รวม						4.53	.395

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 อันดับที่ 2 : มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกระจายไปทุกพื้นที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และ อันดับที่ 3 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63

2.4 งานด้านโยธา

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	210 (52.5)	168 (42.0)	22 (5.5)			4.47	.600
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	209 (52.2)	157 (39.2)	34 (8.6)			4.44	.646
3. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	212 (53.0)	142 (35.5)	46 (11.5)			4.42	.688
4. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และตรงประเด็นของปัญหา	199 (49.8)	165 (41.2)	36 (9.0)			4.41	.650
5. การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	197 (49.2)	168 (42.0)	35 (8.8)			4.40	.646
รวม						4.43	.428

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 อันดับที่ 2 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 และอันดับที่ 3 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	225 (56.2)	152 (38.0)	23 (5.8)			4.50	.605
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	212 (53.0)	169 (42.2)	19 (4.8)			4.48	.588
3. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง	217 (54.2)	151 (37.8)	32 (8.0)			4.46	.640
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	200 (50.0)	181 (45.2)	19 (4.8)			4.45	.586
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	210 (52.4)	147 (36.8)	43 (10.8)			4.42	.678
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว	210 (52.5)	148 (37.0)	42 (10.5)			4.42	.674
รวม						4.46	.387

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ	254 (63.6)	125 (31.2)	21 (5.2)			4.58	.591
2. มีการบริการไฟฟ้าสาธารณะที่เหมาะสม	235 (58.8)	142 (35.4)	23 (5.8)			4.53	.604
3. มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม	210 (52.5)	154 (38.5)	36 (9.0)			4.44	.653
4. มีการให้บริการประปาอย่างเหมาะสม	207 (51.8)	159 (39.8)	34 (8.4)			4.43	.645
5. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ตรงประเด็น	195 (48.8)	180 (45.0)	25 (6.2)			4.42	.609
6. เวลาในการแก้ไขปัญหา และการให้บริการเหมาะสมกับประเด็นปัญหา	203 (50.8)	156 (39.0)	41 (10.2)			4.40	.669
รวม						4.47	.401

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 : มีการบริการไฟฟ้าสาธารณะที่เหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และ อันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์ภาคสนามให้บริการอย่างเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	245 (61.2)	131 (32.8)	24 (6.0)			4.55	.607
2. ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก	207 (51.8)	162 (40.4)	31 (7.8)			4.44	.634
3. มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์	204 (51.0)	161 (40.2)	35 (8.8)			4.42	.648
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	196 (49.0)	172 (43.0)	32 (8.0)			4.41	.635
5. มีช่องทางรับการชี้แจง คำอธิบายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	180 (45.0)	192 (48.0)	28 (7.0)			4.38	.614
รวม						4.44	.375

จากตาราง 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 อันดับที่ 2 : ช่องทางการขอรับบริการมีความเหมาะสม สะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจ 4.44 และ อันดับที่ 3 : มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

2.5 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	233 (58.2)	136 (34.0)	31 (7.8)			4.50	.637
2. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว	214 (53.5)	156 (39.0)	30 (7.5)			4.46	.632
3. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	211 (52.8)	156 (39.0)	33 (8.2)			4.44	.643
4. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	193 (48.2)	180 (45.0)	27 (6.8)			4.42	.615
5. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน	203 (50.8)	161 (40.2)	36 (9.0)			4.42	.651
รวม						4.45	.398

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 อันดับที่ 2 : การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 และ อันดับที่ 3 : การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และ เหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	251 (62.8)	131 (32.8)	18 (4.4)			4.58	.578
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	241 (60.2)	136 (34.0)	23 (5.8)			4.54	.603
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	232 (58.0)	132 (33.0)	36 (9.0)			4.49	.656
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	204 (51.0)	166 (41.5)	30 (7.5)			4.44	.630
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ	206 (51.4)	155 (38.8)	39 (9.8)			4.42	.663
รวม						4.49	.382

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างสม่ำเสมอด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 และ อันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีกิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดของชุมชน	246 (61.4)	123 (30.8)	31 (7.8)			4.54	.636
2. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	239 (59.8)	131 (32.8)	30 (7.4)			4.52	.633
3. มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม	236 (59.0)	130 (32.5)	34 (8.5)			4.50	.649
4. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	230 (57.4)	135 (33.8)	35 (8.8)			4.49	.653
5. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	201 (50.2)	171 (42.8)	28 (7.0)			4.43	.622
รวม						4.50	.389

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีกิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดของชุมชน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 2 : มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 3 : มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	248 (62.0)	133 (33.2)	19 (4.8)			4.57	.584
2. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	231 (57.8)	150 (37.4)	19 (4.8)			4.53	.587
3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	219 (54.8)	160 (40.0)	21 (5.2)			4.50	.597
4. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	221 (55.2)	150 (37.6)	29 (7.2)			4.48	.629
5. การออกพื้นที่เก็บขยะตรงตามวันที่กำหนด	169 (42.2)	205 (51.2)	26 (6.6)			4.36	.600
รวม						4.49	.343

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 อันดับที่ 2 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความ พึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และอันดับที่ 3 : มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50

2.6 งานด้านสิ่งแวดล้อม

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	241 (60.2)	138 (34.6)	21 (5.2)			4.55	.594
2. การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์	213 (53.2)	165 (41.2)	22 (5.6)			4.48	.600
3. มีการให้บริการร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในท้องที่	192 (48.0)	181 (45.2)	27 (6.8)			4.41	.615
4. มีการประกาศ หรือประชาสัมพันธ์การให้บริการชัดเจน	195 (48.8)	163 (40.8)	42 (10.4)			4.38	.669
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	173 (43.2)	177 (44.2)	50 (12.6)			4.31	.681
รวม						4.43	.448

จากตาราง 27 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และอันดับที่ 2 : การให้บริการมีความเหมาะสมกับเวลา และเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 และอันดับที่ 3 : มีการให้บริการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในท้องที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง	241 (60.2)	133 (33.2)	26 (6.6)			4.54	.616
2. เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ และทันต่อเหตุการณ์	237 (59.2)	138 (34.6)	25 (6.2)			4.53	.612
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	231 (57.8)	144 (36.0)	25 (6.2)			4.52	.613
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	240 (60.0)	120 (30.0)	40 (10.0)			4.50	.672
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	196 (49.0)	176 (44.0)	28 (7.0)			4.42	.620
รวม						4.50	.415

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.54 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมการให้บริการอยู่เสมอ และทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 และ อันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องและชัดเจน	229 (57.2)	150 (37.6)	21 (5.2)			4.52	.596
2. มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม	214 (53.5)	150 (37.5)	36 (9.0)			4.44	.654
3. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	204 (51.0)	161 (40.2)	35 (8.8)			4.42	.648
4. มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนครอบคลุมทุกพื้นที่	191 (47.8)	177 (44.2)	32 (8.0)			4.40	.633
5. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	196 (49.0)	165 (41.2)	39 (9.8)			4.39	.659
รวม						4.44	.430

จากตาราง 29 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 อันดับที่ 2 : มีอุปกรณ์การให้บริการที่ความเหมาะสม ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 และอันดับที่ 3 : มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่	267 (66.8)	117 (29.2)	16 (4.0)			4.63	.561
2. มีการออกพื้นที่ทำงานร่วมกับชุมชนและหน่วยงานอื่น	242 (60.5)	140 (35.0)	18 (4.5)			4.56	.581
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์	193 (48.2)	177 (44.2)	30 (7.6)			4.41	.626
4. การติดต่อขอรับคำปรึกษา หรือ การบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก	195 (48.8)	170 (42.4)	35 (8.8)			4.40	.645
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	153 (38.2)	225 (56.2)	22 (5.6)			4.33	.575
รวม						4.46	.363

จากตาราง 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยอันดับที่ 1 : มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 : มีการออกพื้นที่ทำงานร่วมกับชุมชนและหน่วยงานอื่น ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 และอันดับที่ 3 : มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ โทรศัพท์ ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.41

ตาราง 31 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ
จำแนกตามงานและประเด็นการประเมิน

ภาระงานประเมิน	คะแนนระดับความพึงพอใจ				คะแนนรวม
	กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่ง อำนวยความสะดวก	ช่อง ทางการ ให้บริการ	
1. งานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	4.64	4.60	4.57	4.61	4.61
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	4.53	4.66	4.56	4.58	4.58
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	4.60	4.52	4.55	4.55
4. งานด้านการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ	4.45	4.49	4.49	4.48	4.48
5. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.43	4.50	4.46	4.46	4.46
6. งานด้านโยธา	4.43	4.46	4.44	4.45	4.45
รวมทุกด้าน	4.51	4.55	4.51	4.52	4.52

จากตาราง 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52
หรือร้อยละ 90.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในส่วน of เจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

ตาราง 32 ระดับคะแนนรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ผลระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.61	มากที่สุด	92.2
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	มากที่สุด	91.6
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55	มากที่สุด	91.0
4. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.48	มากที่สุด	89.6
5. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.46	มากที่สุด	89.2
6. งานด้านโยธา	4.45	มากที่สุด	89.0
รวมทุกด้าน	4.52	มากที่สุด	90.4

จากตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ปีงบประมาณ 2563 และ 2564**

ภาพรวมความพึงพอใจ	2563		2564	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.62	92.4	4.55	91.0
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.60	92.0	4.58	91.6
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.47	89.4	4.61	92.2
4. งานด้านโยธา	4.56	91.2	4.45	89.0
5. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.52	90.4	4.48	89.6
6. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.48	89.6	4.46	89.2
รวมทุกด้าน	4.54	90.8	4.52	90.4

จากตาราง 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2564 ในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดและสูงกว่าปีงบประมาณ 2563 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ แยกตามภาระงานหลัก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีอัธยาศัยไมตรีดี

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.52 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดสถานที่เหมาะสม สะดวกต่อการรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ สื่อออนไลน์ การโอนผ่านธนาคาร ผ่าน QR Code

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการสะดวกรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.66 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ลัดคิว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแจ้งกำหนดการหรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.56 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การขอรับคำปรึกษา หรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.64 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุดมีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามที่เพียงพอ เหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.53 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก

4. งานด้านโยธา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.47 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อุปกรณ์สำนักงานเอื้ออำนวยต่อการติดต่อขอรับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และปฏิบัติงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

5. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.45 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ออกให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิจกรรมส่งเสริมการรักษาความสะอาดของชุมชน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.49 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับคำปรึกษาหรือการบริการมีความสะดวก และไม่ยุ่งยาก

6. งานด้านสิ่งแวดล้อม

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี และมีความเป็นกันเอง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.44 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกิจกรรมการส่งเสริมการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและชัดเจน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.46 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่

สรุป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในงานที่ให้บริการจำแนกตามงานทั้ง 6 ภาระงาน ประกอบด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านโยธา งานด้านรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยคะแนนความพึง พพอใจเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.4 โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เมื่อพิจารณาในรายด้านของ การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ ปะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ปะ ปีงบประมาณ 2563 และ 2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจในปีงบประมาณ 2564 ในงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดและสูงกว่าปีงบประมาณ 2563 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามมีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. อบต. ควรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ร่วมกับ ท้องที่อย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน
2. ประชาชนบางหมู่บ้านให้ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม) ในส่วนของการเพิ่มไฟส่องสว่างที่ยังไม่ครอบคลุม ทุกจุด ตลอดจนถนนที่ชำรุดอีกด้วย
3. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนอบรมให้ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการขยะ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งการกำจัดขยะอย่างถูกสุขลักษณะ
4. เนื่องด้วยงบประมาณที่มีค่อนข้างจำกัด อบต. ควรเป็นหน่วยงานกลางในการสรรหางบประมาณ สนับสนุนจากภายนอกในกิจกรรม/โครงการที่เป็นความต้องการของประชาชน
