

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มีให้บริการหรือติดต่อหน่วยงานเทศบาลตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ๒) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ๓) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามแนวทางการการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

%	แทน ค่าร้อยละ (Percentage)
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

๔.๒ ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์หาจำนวนและร้อยละของข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวนครั้ง และ เวลาที่มารับบริการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ท้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการต่อเดือน

จำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้มาทุกเดือน	๑๘๐	๔๕.๐
๑ ครั้ง	๕๘	๑๔.๕
๒ ครั้ง	๘๖	๒๑.๕
๓ ครั้ง	๓๘	๙.๕
มากกว่า ๓ ครั้ง	๓๘	๙.๕
Total	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ ไม่ได้มารับบริการทุกเดือน จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการ ๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และมารับบริการ ๑ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕

ตารางที่ ๔.๒ จำนวนครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการแต่ละช่วงเวลา

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น.	๒๒๘	๕๗.๐
๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น.	๑๒๑	๓๐.๓
๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.	๓๑	๗.๘
๑๔:๐๑ - ๑๖:๓๐ น.	๒๐	๕.๐
Total	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มารับบริการช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๒๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐ รองลงมา ได้แก่ มารับบริการช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๔๖	๓๕.๕
หญิง	๒๕๔	๖๓.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ เป็นหญิง จำนวน ๒๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ และเป็นชาย จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕

ตารางที่ ๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๓
๒๑ – ๔๐ ปี	๘๘	๒๒.๐
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๖๙	๔๒.๓
๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๓๐	๓๒.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓ รองลงมา อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และ ปีอายุ ๒๑ – ๔๐ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐

ตารางที่ ๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	๖๗	๑๖.๘
สมรส	๒๕๗	๖๔.๓
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๗๖	๑๙.๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๐ รองลงมา มีม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐

ตารางที่ ๔.๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๖๒	๔๐.๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๗	๒๑.๘
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๐	๑๗.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔	๖.๐
ปริญญาตรี	๕๐	๑๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๘
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕ รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ และ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕

ตารางที่ ๔.๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๕.๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๒.๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๒	๕.๕
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๙๔	๒๓.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๔.๕
รับจ้างทั่วไป	๘๕	๒๑.๓
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๑	๒.๘
เกษตรกร/ประมง	๖๖	๑๖.๕
ว่างงาน	๗๔	๑๘.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และมีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕

ตารางที่ ๔.๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๐๖	๕๑.๕
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๓๑.๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๖	๙.๐
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๓๐	๗.๕
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๒	๐.๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ รองลงมา มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐

ตอนที่ ๓ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องาน
ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๖๑	๐.๗๓	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๔	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการได้ชัดเจน	๓.๕๕	๐.๗๖	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่า เทียมกัน	๓.๕๓	๐.๗๘	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๓.๕๓	๐.๗๙	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๔๕	๐.๗๔	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ /
ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็น
รายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ ๓.๖๑ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้าน ช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๕๐	๐.๗๗	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓.๕๔	๐.๗๗	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการ ให้บริการ	๓.๓๗	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๔๙	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการ
ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ รองลงมา คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ หน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๘๑	๐.๘๑	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๓	๐.๗๗	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๕๕	๐.๘๔	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๔๙	๐.๘๐	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๔๘	๐.๘๑	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๓๗	๐.๗๕	ปานกลาง
รวม		๓.๕๙	๐.๖๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ขณะที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๗๖	๐.๗๘	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๘๐	๐.๗๘	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๗๑	๐.๗๓	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๕๑	๐.๗๖	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๕๕	๐.๗๗	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๐	๐.๗๙	ปานกลาง
รวม		๓.๖๒	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๒ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๐ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ ขณะที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงาน รวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๖	๐.๗๖	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๔๙	๐.๗๑	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๒	๐.๗๔	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๗	๐.๗๖	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

ตอนที่ ๔ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๔๓	๐.๕๓	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๔๘	๐.๕๔	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๔๓	๐.๕๔	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๕๓	๐.๕๕	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๔๑	๐.๕๓	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๓๙	๐.๕๕	ปานกลาง
รวม		๓.๔๔	๐.๓๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ ขณะที่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๓๗	๐.๕๓	ปานกลาง
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓.๔๖	๐.๕๔	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๔	๐.๕๔	มาก
รวม		๓.๔๒	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๔๒ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖ รองลงมา คือ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ ขณะที่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๕๖	๐.๕๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	๓.๖๓	๐.๕๙	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๕๓	๐.๕๘	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๕๘	๐.๕๖	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๔๙	๐.๕๖	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๔๐	๐.๕๓	ปานกลาง
รวม		๓.๕๓	๐.๓๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ท้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๖๓	๐.๕๘	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๕๕	๐.๕๙	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๕๙	๐.๕๖	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๕๖	๐.๕๕	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๕๒	๐.๕๖	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๒	๐.๕๔	มาก
รวม		๓.๕๕	๐.๓๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๕ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๓ รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ ขณะที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๒

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านการจัดการขยะมูลฝอย ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๑	๐.๕๔	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๖๐	๐.๖๐	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๙	๐.๖๒	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๐	๐.๕๓	มาก
รวม		๓.๖๐	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๖๐ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ ขณะที่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑

ตอนที่ ๕ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒

ตารางที่ ๔.๑๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๔	๐.๘๙	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๕	๐.๗๗	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจน	๓.๖๒	๐.๘๒	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๖๙	๐.๘๘	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓.๗๘	๐.๗๙	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๓	๐.๗๘	มาก
รวม		๓.๗๔	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็น

รายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ รองลงมา คือ ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ ขณะที่ อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๓.๘๗	๐.๘๖	มาก
๒	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๓.๘๓	๐.๘๓	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๓	๐.๘๔	มาก
รวม		๓.๘๑	๐.๗๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๘๑ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ รองลงมา คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓

ตารางที่ ๔.๒๑ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของ
หน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๗๙	๐.๘๙	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๘๙	๐.๘๓	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๗๖	๐.๘๖	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๗๗	๐.๘๖	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๖๗	๐.๙๐	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๗๒	๐.๘๗	มาก
รวม		๓.๗๗	๐.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๙ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗

ตารางที่ ๔.๒๒ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๘๗	๐.๙๓	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๖๑	๐.๘๖	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๗๕	๐.๘๒	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๗๓	๐.๘๐	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๘๑	๐.๘๓	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๖๓	๐.๘๕	มาก
รวม		๓.๗๓	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ รองลงมา คือ การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ ขณะที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑

ตารางที่ ๔.๒๓ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๔	๐.๖๗	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๘๑	๐.๗๓	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๗๗	๐.๗๐	มาก
๔	ด้านสิ่งแวดล้อม	๓.๗๓	๐.๖๖	มาก
รวม		๓.๗๖	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๖ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ ขณะที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓

**ตอนที่ ๖ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่องาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒**

ตารางที่ ๔.๒๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๗๑	๐.๕๔	มาก
๒	มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๕๘	๐.๖๒	มาก
๓	อธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการได้ชัดเจน	๓.๕๔	๐.๖๐	มาก
๔	ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่า เทียมกัน	๓.๕๗	๐.๖๑	มาก
๕	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๓.๕๐	๐.๖๓	มาก
๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๕๔	๐.๖๒	มาก
รวม		๓.๕๗	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๗ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ รองลงมา คือ มีความคล่องตัว และรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ขณะที่ ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕

ตารางที่ ๔.๒๕ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้าน ช่องทางการให้บริการ

ข้อ	ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๓.๖๒	๐.๖๔	มาก
๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๓.๕๐	๐.๖๙	มาก
๓	มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ	๓.๔๘	๐.๗๐	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๙ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ขณะที่ มีคู่มือและเอกสารให้ความรู้และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘

ตารางที่ ๔.๒๖ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	๓.๕๙	๐.๖๔	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	๓.๕๕	๐.๖๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	๓.๔๙	๐.๖๓	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓.๕๑	๐.๖๕	มาก
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	๓.๕๐	๐.๖๙	มาก
๖	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๓.๕๔	๐.๖๕	มาก
รวม		๓.๕๓	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๓ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ ขณะที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙

ตารางที่ ๔.๒๗ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ท้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ของหน่วยงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓.๖๕	๐.๖๔	มาก
๒	มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ	๓.๕๕	๐.๖๔	มาก
๓	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๕๘	๐.๖๓	มาก
๔	อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย	๓.๔๘	๐.๖๕	มาก
๕	การจัดสถานที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓.๕๑	๐.๖๓	มาก
๖	มีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๔๘	๐.๖๓	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ รองลงมา คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ขณะที่ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีคุณภาพและความทันสมัย และมีป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ เท่ากัน

ตารางที่ ๔.๒๘ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี
๒๕๖๒ ของหน่วยงานรวมทุกด้าน

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๕๗	๐.๔๑	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๕๓	๐.๕๗	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๕๓	๐.๔๖	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๕๔	๐.๔๕	มาก
รวม		๓.๕๔	๐.๓๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการที่มีต่อหน่วยงาน รวมทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๔ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ ขณะที่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ เท่ากัน

ตอนที่ ๗ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ตารางที่ ๔.๒๙ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ในงานด้านต่างๆ โดยภาพรวม

ข้อ	รายละเอียด	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
๑	งานด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย	๓.๕๓	๐.๖๑	มาก
๒	งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย	๓.๖๐	๐.๔๕	มาก
๓	งานด้านรายได้หรือภาษี	๓.๗๖	๐.๖๑	มาก
๔	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓.๕๔	๐.๓๗	มาก
รวม		๓.๖๑	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปี ๒๕๖๒ ในงานด้านต่างๆ รวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ รองลงมา คือ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ ขณะที่ งานด้านการศึกษาเด็กปฐมวัย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓