

**การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงาน
ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘**

**นำเสนอ
เทศบาลตำบลห้วยกะปิ
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**



**จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)**

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลตำบลห้วยกะปิ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.51 อยู่ในระดับมากที่สุด (ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในมิติ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

ส่วนผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่น โดยภาพรวม พบว่าความพึงพอใจของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 95.51 อยู่ในระดับมาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 5 รายการ คือ

1. การกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. การกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ
3. การกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
4. การกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522
5. การกิจด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยฯ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ และโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดทั้งหมด 1 ด้าน ได้แก่

1. โครงการเสริมความรู้ผู้ความห่วงใยให้กรรมมีคุณภาพ
2. โครงการก่อสร้างถนน กสท.หรือมวาท่ระบายน้ำ กสท.ถนนสายทุ่งสระ 2 ถึงถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี

โดยได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการร่วมด้วย ในการศึกษาประกอบตามเกณฑ์กำหนดของกระทรวงมหาดไทย 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่น ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์ โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จำนวน 400 คน



ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95.51 (ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในมิติ 2.1 ได้ 10 คะแนน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกิจทั้ง 5 การกิจ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ การกิจภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 95.55 การกิจภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 95.54 การกิจภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 95.54 การกิจภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522 คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนน้อยที่สุดคือ การกิจ 95.43125 คิดเป็นร้อยละ 95.43

ส่วนการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการร้อยละ 95.51 พึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการฯ โดย โครงการเสริมความรู้สู่ความหวังให้ภรรยามีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.48 โครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ 2 ถึงถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และ ม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.53

ตารางสรุป ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	การปรับปรุง
1. ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	95.54	4.46
2. ภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ	95.54	4.46
3. ภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	95.55	4.45
4. ภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522	95.50	4.50
5. ภารกิจด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครอง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยฯ	95.43	4.57
ภาพรวม	95.51	4.49
โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	การปรับปรุง
1. โครงการเสริมความรู้ผู้ความห่วงใยให้ কর্মมีคุณภาพ	95.48	4.52
2. โครงการก่อสร้างถนน กสธ.พร้อมวางท่อระบายน้ำ กสธ.ถนนสายทุ่งสระ 2 ถึงถนนสายกีรีนคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี	95.53	4.47
ภาพรวม	95.51	4.49

ตารางสรุป ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี (ต่อ)

ลักษณะบริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	การปรับปรุง
ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	95.54	4.46
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.55	4.45
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	4.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.50	4.50
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.50
ภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ	95.54	4.46
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.50	4.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.70	4.30
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.45	4.55
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.53	4.48
ภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ	95.55	4.45
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.68	4.33
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.43	4.58
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.50
ภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522	95.50	4.50
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.65	4.35
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.50	4.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.30	4.70
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.55	4.45
ภารกิจด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยกะปิ	95.43	4.57
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.55	4.45
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.45	4.55
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.40	4.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.33	4.68
รวม	95.51	4.49

ตารางสรุป ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (ต่อ)

ลักษณะบริการ		ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	
		พึงพอใจ	การปรับปรุง
โครงการ	เสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้กรรมกรมีคุณภาพ	95.48	4.52
	ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.30	4.70
	ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	95.50	4.50
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.65	4.35
โครงการ	ก่อสร้างถนน กสส.พร้อมวางท่อระบายน้ำ		
	กสส.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึงถนนสายศิรินคร8 ม. 1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี	95.53	4.47
	ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.55	4.45
	ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	95.45	4.55
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.40
รวม		95.51	4.49

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.51 อยู่ในระดับมากที่สุด (ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในมิติ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

ส่วนผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่น โดยภาพรวม พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ภรรยามีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.48 อยู่ในระดับมากที่สุด

ในขณะที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างถนน กสส.พร้อมวางท่อระบายน้ำ กสส.ถนนสายทุ่งสระ 2 ถึงถนนสายคีรีนคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 95.53 อยู่ในระดับมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิและเพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่มารับบริการเทศบาลตำบลห้วยกะปิจากภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ที่ทำการประเมินความพึงพอใจโดยประกอบด้วยการกิจ

1. ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ
3. ภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
4. ภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522
5. ภารกิจด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบประชาธิปไตย

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ และโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดทั้งหมด 1 ด้าน ได้แก่

1. โครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ครกมีคุณภาพ
2. โครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึงถนนสายทรีนคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี

ดังนั้นผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลห้วยกะปิ เป็นผลจากการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง และประเมินผลผู้เข้าร่วมตามโครงการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ โดยผลของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่น¹ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2559 ของเทศบาลตำบลห้วยกะปิผลของการศึกษาวิจัยผู้วิจัยสามารถนำเสนอโดยแบ่งได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 66 คน

¹ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด ตามมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 6, ดีเด่นตามมิติด้านคุณภาพในการให้บริการตัวชี้วัดที่ 4

คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ว่างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ อื่น ๆ (ระบุ) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การศึกษาด้านการรักษามาตรฐานของประชาชน

ตารางที่ 6 และ ตารางที่ 7 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.25)

ตารางที่ 8 และตารางที่ 9 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.25)

ตารางที่ 10 และ ตารางที่ 11 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีการจัดตกแต่งสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เป็นสถานที่บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.34) ส่วนความพึงพอใจของ

กลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.21$)

ตารางที่ 12 และ ตารางที่ 13 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.26$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการใช้ Internet ของหน่วยราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.33$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.19$)

ตารางที่ 14 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.27$) อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.27$) และอันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.26$)

ตารางที่ 15 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.54 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.50

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ

ตารางที่ 16 และ ตารางที่ 17 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.25$)

ตารางที่ 18 และตารางที่ 19 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.25$)

ตารางที่ 20 และ ตารางที่ 21 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 22 และ ตารางที่ 23 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$)

ตารางที่ 24 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) และอันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 25 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.54 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.53 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.45

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

ตารางที่ 26 และ ตารางที่ 27 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$)

ตารางที่ 28 และตารางที่ 29 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$)

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็น อย่างคืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีคืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$)

ตารางที่ 30 และ ตารางที่ 31 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีแบบฟอร์มเอกสารในการให้บริการเพียงพออยู่ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีการจัดตกแต่ง สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม เป็นสถานที่บริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$)

ตารางที่ 32 และ ตารางที่ 33 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพออยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีความสะดวกในการเข้าถึง การใช้บริการในช่องทางต่างๆอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$)

ตารางที่ 34 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของ กลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้ พิการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ที่สุด($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.27$) และอันดับ ที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 35 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการ ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.55 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมาก ที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.68 รองลงมา คือ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วน ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.43

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออก ใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคารพ.ศ.2522

ตารางที่ 36 และ ตารางที่ 37 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}=4.28$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 38 และตารางที่ 39 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 40 และ ตารางที่ 41 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีแบบฟอร์มเอกสารในการให้บริการเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 42 และ ตารางที่ 43 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการใช้ Internet ของหน่วยราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.24$)

ตารางที่ 44 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.27$) และอันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 45 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการภารกิจด้านการลดขั้นตอนการทำงานในการรับบริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตก่อสร้าง พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.50 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.65 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.30

ตอนที่ 2.5 การศึกษาด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยฯ

ตารางที่ 46 และ ตารางที่ 47 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.32) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.24)

ตารางที่ 48 และตารางที่ 49 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.22)

ตารางที่ 50 และ ตารางที่ 51 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21)

ตารางที่ 52 และ ตารางที่ 53 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีคำแนะนำสำหรับช่องทางการให้บริการแต่ละประเภทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการด้านการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21)

ตารางที่ 54 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการการศึกษาด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26) และอันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26)

ตารางที่ 55 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการการศึกษาด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยฯ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.43 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น

ร้อยละ 95.55 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.45 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.33

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดชลบุรีและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ครอบครัวมีคุณภาพ

ตารางที่ 56 – 59 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้านของโครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ครอบครัวมีคุณภาพ พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก่ชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้สามารถแจ้งข่าวเกี่ยวกับโครงการได้อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$)

ส่วนด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$)

ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

ตารางที่ 60 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการโครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ครอบครัวมีคุณภาพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) และอันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 61 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการโครงการเสริมความรู้สู่ความห่วงใยให้ครอบครัวมีคุณภาพ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.48 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.65 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานคิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนด้านที่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ชุมชนลิด เป็นร้อยละ 95.30

ตอนที่ 3.2 โครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึง ถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี

ตารางที่ 62 – 65 คะแนนค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้านของโครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึงถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีระบบและขั้นตอนในการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการแก้ชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งข่าวสารความคืบหน้าเกี่ยวกับโครงการแก้ชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

ส่วนด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มพัฒนาโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ลงสำรวจโครงการอย่างเคร่งครัดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$)

ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.31$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือ มีเอกสาร/คำแนะนำเกี่ยวกับโครงการเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

ตารางที่ 66 คะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ โครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึงถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) และอันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$)

ตารางที่ 67 พบว่า จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ โครงการก่อสร้างถนน คสล.พร้อมวางท่อระบายน้ำ คสล.ถนนสายทุ่งสระ2 ถึงถนนสายศิรินคร 8 ม.1 และม.2 ต.ห้วยกะปิ อ.เมือง จ.ชลบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจำนวนมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก้ชุมชนคิดเป็นร้อยละ 95.55 ส่วน

ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในจำนวนน้อยที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานคิดเป็นร้อยละ 95.45

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ควรมีการลงพื้นที่สำรวจด้านสุขภาพของประชาชนและวิธีการป้องกันโรคต่างๆในชุมชน

ควรมีการแจกจ่ายยาสามัญประจำบ้านให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ

ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายที่สำคัญแก่ประชาชนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ควรมีการส่งเสริมด้านการศึกษาภาษาต่างประเทศแก่เด็กและเยาวชนในชุมชน

ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้โรคติดต่อต่างๆและวิธีป้องกันโรคในชีวิตประจำวันให้กับสตรี เด็ก และ เยาวชน

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการพัฒนาอาชีพแก่ประชาชนทั่วไปเพื่อหารายได้และสามารถประกอบอาชีพได้จริง

ควรมีการให้ความรู้เรื่องการดูแลครรภ์แก่มารดาที่กำลังตั้งครรภ์อย่างเต็มที่กว่านี้

ควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

ควรมีบทลงโทษแก่ผู้ที่กระทำความไม่สงบในชุมชนและให้รางวัลกับผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในชุมชน

ควรมีโครงการกิจกรรมดี ๆ อย่างนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพ สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ในชุมชนของเรา เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับชุมชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยกะปิ ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการ

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนและระดับความคิดเห็นของประชาชนในเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจเพราะเมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับที่น้อย