

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงาน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ในรูปแบบตาราง ดังปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	117	29.25
	หญิง	283	70.55
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.00
	ระหว่าง 20 - 39 ปี	120	30.00
	ระหว่าง 40 - 59 ปี	249	62.25
	ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	23	5.75
อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	52	13.00
	เกษตรกร / รับจ้างทั่วไป	126	31.50
	ค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ	212	53.00
	อื่น ๆ	10	2.50
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	43	10.75
	ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท	307	76.75
	ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท	47	11.75
	ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	2	0.50

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทั้งหมด 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.55 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.25 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.75 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ประกอบอาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร / รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.50 และประกอบข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.75 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.75

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.51	90.73	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.53	91.27	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.53	91.49	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.52	91.28	มากที่สุด	2
รวม	4.56	0.52	91.19	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการ ให้บริการงานด้านทะเบียนอย่างชัดเจน	4.30	0.51	86.00	มากที่สุด	6
2. มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือ ประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้าน ทะเบียนตลอดเวลา	4.44	0.52	88.80	มากที่สุด	5
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน ทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้ บริการ	4.60	0.54	92.00	มากที่สุด	3
4. มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การให้บริการงาน ด้านทะเบียนต่าง ๆ อย่าง ชัดเจน	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด	4
5. การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จ ในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.72	0.44	94.40	มากที่สุด	1
6. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.63	0.53	92.60	มากที่สุด	2
รวม	4.54	0.51	90.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด การให้บริการงานด้านทะเบียนแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และข้อที่มีความ พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.43	0.54	88.60	มากที่สุด	5
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านทะเบียน	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการงานด้านทะเบียนนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด	3
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.46	0.54	89.20	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด	1
6. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทะเบียนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.59	0.54	91.80	มากที่สุด	2
รวม	4.56	0.53	91.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลงานด้านทะเบียน เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทะเบียนและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการงานด้านทะเบียนในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	S	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.46	0.56	89.2	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.42	0.56	88.4	มากที่สุด	7
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.62	0.51	92.4	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านทะเบียน จิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.60	0.56	92.0	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่งานด้านทะเบียนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.63	0.49	92.6	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.62	0.51	92.4	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	0.51	93.4	มากที่สุด	1
รวม	4.57	0.53	91.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านทะเบียนด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานด้านทะเบียนให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียน ที่ชัดเจน	4.39	0.59	87.80	มากที่สุด	5
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ งานด้านทะเบียน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการ ชัดเจน	4.53	0.54	90.60	มากที่สุด	4
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ทันสมัยและ เพียงพอ	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด	2
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน	4.54	0.50	90.80	มากที่สุด	3
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด	1
รวม	4.56	0.52	91.28	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 รองลงมา คือ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านทะเบียนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.68	95.10	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.71	94.33	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.74	94.20	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.70	94.40	มากที่สุด	2
รวม	4.73	0.71	94.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน	4.79	0.45	95.80	มากที่สุด	2
2. มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.95	0.63	99.00	มากที่สุด	1
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเพื่ออำนวยความสะดวก	4.62	0.76	92.40	มากที่สุด	6
4. มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ชัดเจน	4.73	0.82	94.60	มากที่สุด	4
5. การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.67	0.72	93.40	มากที่สุด	5
6. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.77	0.71	95.40	มากที่สุด	3
รวม	4.76	0.68	95.10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมา คือ มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเพื่ออำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในหลายช่องทาง อย่างทั่วถึง	4.73	0.64	94.60	มากที่สุด	3
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือ ช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้าน เทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	0.69	94.60	มากที่สุด	4
3. มีการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยนอกสถานที่ หรือให้ บริการในวันหยุดราชการ	4.67	0.66	93.40	มากที่สุด	5
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณะ	4.81	0.75	96.20	มากที่สุด	2
5. มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น เอกสาร เผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.86	0.71	97.20	มากที่สุด	1
6. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับงานบรรเทาสาธารณภัยและแจ้ง ผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.50	0.82	90.00	มากที่สุด	6
รวม	4.72	0.71	94.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจ
โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อแยก
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มี
ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสารข้อมูลด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณะภัย เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาได้มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์
ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ได้แก่ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบรรเทาสาธารณภัยและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.64	95.00	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	4.91	0.67	98.20	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.69	0.75	93.80	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.64	0.84	92.80	มากที่สุด	7
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.66	0.74	93.20	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานรักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.67	0.81	93.40	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.77	93.00	มากที่สุด	6
รวม	4.71	0.74	94.20	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงาน

รวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยชัดเจน	4.73	0.59	94.60	มากที่สุด	3
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.74	0.62	94.80	มากที่สุด	2
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ	4.78	0.80	95.60	มากที่สุด	1
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบอื่น ๆ ชัดเจน	4.71	0.70	94.20	มากที่สุด	4
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.64	0.76	92.80	มากที่สุด	5
รวม	4.72	0.70	94.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ

มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.56	91.43	มากที่สุด	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.59	90.53	มากที่สุด	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.61	91.94	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.61	92.16	มากที่สุด	1
รวม	4.58	0.59	91.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างชัดเจน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด	1
2. มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตลอดเวลา	4.64	0.51	92.80	มากที่สุด	3
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ	4.38	0.64	87.60	มากที่สุด	6
4. มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมต่าง ๆ ชัดเจน	4.46	0.59	89.20	มากที่สุด	5
5. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด	4
6. ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	0.60	93.20	มากที่สุด	2
รวม	4.57	0.56	91.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการลดขั้นตอนการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.54	0.56	90.80	มากที่สุด	3
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด	4
3. มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.57	0.57	91.40	มากที่สุด	1
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ และวิธีการที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53	0.58	90.60	มากที่สุด	4
5. มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.55	0.58	91.00	มากที่สุด	2
6. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.44	0.66	88.80	มากที่สุด	5
รวม	4.53	0.59	90.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมนอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการรับ
 ขอร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและแจ้งผลการ
 ดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมมีความพร้อมในการ ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.61	94.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผล สำเร็จของงาน	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ	4.49	0.71	89.80	มากที่สุด	7
5. เจ้าหน้าที่ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่าง ครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.52	0.64	90.40	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และ ตรวจสอบได้	4.60	0.62	92.00	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด	3
รวม	4.60	0.61	91.94	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดย
 รวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อแยกพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความ

พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมชัดเจน	4.68	0.61	93.60	มากที่สุด	1
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.59	92.60	มากที่สุด	2
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.57	0.72	91.40	มากที่สุด	4
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสาร ประกอบอื่น ๆ อย่างชัดเจน	4.60	0.62	92.00	มากที่สุด	3
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด	5
รวม	4.61	0.61	92.16	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 รองลงมา

คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.66	93.43	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.67	95.03	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.65	95.94	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.63	95.88	มากที่สุด	2
รวม	4.75	0.65	95.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และรองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการ ให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษีอย่าง ชัดเจน	4.39	0.68	87.80	มากที่สุด	5
2. มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด	1
3. มีการลดขั้นตอนการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษีเพื่ออำนวยความสะดวก	4.60	0.64	92.00	มากที่สุด	4
4. มีการชี้แจงขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ใน การให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี ต่าง ๆ ชัดเจน	4.74	0.70	94.80	มากที่สุด	3
5. การให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตาม กำหนด	4.82	0.71	96.40	มากที่สุด	2
6. ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.60	0.64	92.00	มากที่สุด	4
รวม	4.67	0.66	93.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด
ได้แก่ มีบุคลากรให้คำแนะนำหรือประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 รองลงมา คือ การให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี
แล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
0.71 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอนและแผนผังการให้บริการใน
งานด้านรายได้หรือภาษีอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในหลายช่องทางอย่างทั่วถึง	4.71	0.69	94.20	มากที่สุด	4
2. มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.59	96.60	มากที่สุด	2
3. มีการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่ หรือให้บริการในวันหยุดราชการ	4.73	0.65	94.60	มากที่สุด	3
4. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.69	0.83	93.80	มากที่สุด	6
5. มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด	1
6. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการด้านรายได้หรือภาษีและแจ้งผลการดำเนินการที่สะดวก รวดเร็ว	4.69	0.71	93.80	มากที่สุด	5
รวม	4.75	0.67	95.03	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีช่องทางในการให้บริการข่าวสารข้อมูล เช่น เอกสารเผยแพร่ บอร์ด / ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือ สื่อสังคมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 รองลงมา คือ มีสายตรงหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวหรือช่องทางเว็บไซต์ในการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตาม ภาระหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.76	0.68	95.20	มากที่สุด	6
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผล สำเร็จของงาน	4.85	0.67	97.00	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง	4.84	0.64	96.80	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และ รับผิดชอบ	4.69	0.65	93.80	มากที่สุด	7
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่ บิดเบือนข้อเท็จจริง	4.80	0.63	96.00	มากที่สุด	5
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และ ตรวจสอบได้	4.82	0.63	96.40	มากที่สุด	3
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด	4
รวม	4.80	0.65	95.94	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจ
มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน มีความสุภาพ กระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และ
มุ่งผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มี
ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.64 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานด้านรายได้หรือ
ภาษีมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และ ผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้านรายได้หรือ ภาษีชัดเจน	4.85	0.66	97.00	มากที่สุด	2
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการ อย่างชัดเจน	4.90	0.53	98.00	มากที่สุด	1
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ที่ทันสมัยและ เพียงพอ	4.68	0.67	93.60	มากที่สุด	5
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสาร ประกอบอื่น ๆ ชัดเจน	4.78	0.64	95.60	มากที่สุด	3
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.76	0.65	95.20	มากที่สุด	4
รวม	4.79	0.63	95.88	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
พอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจมาก
ที่สุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี เช่น กฎเกณฑ์
ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่และผู้รับผิดชอบการให้บริการงานด้าน
รายได้หรือภาษีชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และด้านที่มี
ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
ที่ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการงานและโครงการ เทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะงานและโครงการ

ความพึงพอใจ / การรับรู้	\bar{X}	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. งานด้านทะเบียน	4.56	0.71	91.19	มากที่สุด	4
2. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.73	0.71	94.51	มากที่สุด	2
3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.58	0.59	91.52	มากที่สุด	3
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.75	0.65	95.07	มากที่สุด	1
รวม	4.65	0.66	93.07	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานและโครงการของเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71