

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
- ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม
- ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ
- ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง
- ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม
- ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม	4.73	0.43	มากที่สุด	94.65
2. งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ	4.90	0.40	มาก	98.00
3. งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง	4.56	0.41	มากที่สุด	91.12
4. งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม	4.62	0.33	มากที่สุด	92.42
5. งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม	4.92	0.49	มากที่สุด	98.35
รวม	4.66	0.41	มากที่สุด	93.11

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.11 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านความพึงพอใจของ

ผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.35 รองลงมา ได้แก่ งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และงานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	42	67.74
2. หญิง	20	32.26
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	7	11.29
2. 26 – 40 ปี	13	21.56
3. 41 – 55 ปี	28	45.16
4. 56 – 69 ปี	5	7.47
5. 70 ปีขึ้นไป	9	14.52
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	7.47
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	9.68
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	30.65
4. นักเรียน/นักศึกษา	5	8.65
รายการ (ต่อ)	จำนวน/คน	ร้อยละ
5. รับจ้างทั่วไป	20	32.26
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	11.29
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	62	100.00
รวม	62	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.74 และ เพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา ได้แก่ อายุ ระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมา ได้แก่ อาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/ เกษียณ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดทำแผนชุมชน ตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม

งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.38	มากที่สุด	96.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.42	มากที่สุด	95.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.69	0.45	มากที่สุด	93.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.44	มากที่สุด	94.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.72	0.43	มากที่สุด	94.44
รวม	4.73	0.43	มากที่สุด	94.65

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.65 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.44

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม ในแต่ละด้าน

งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.90	0.25	มากที่สุด	98.00
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.84	0.35	มากที่สุด	96.87
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.80	0.38	มากที่สุด	96.00
รวม	4.80	0.38	มากที่สุด	98.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.77	0.41	มากที่สุด	95.42
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่о ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.67	0.47	มากที่สุด	93.33
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
รวม	4.75	0.42	มากที่สุด	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.67	0.47	มากที่สุด	93.33
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด	93.33
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.70	0.45	มากที่สุด	94.05
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80

สิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
รวม	4.69	0.45	มากที่สุด	93.80
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของ/จุดบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ	4.84	0.35	มากที่สุด	96.87
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
รวม	4.71	0.44	มากที่สุด	94.20
งานด้านการจัดทำแผนชุมชนตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.77	0.41	มากที่สุด	95.42
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.70	0.45	มากที่สุด	94.05
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชน				
ส่วนรวม	4.77	0.41	มากที่สุด	95.42
รวม	4.72	0.43	มากที่สุด	94.44

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.87 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.42 รองลงมา ได้แก่ มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกับที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.05 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยภาพลักษณ์ และเป็นคนเอง, เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.87 รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของ/จุดบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.44 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ คำนึงต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.42 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.05 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปด้านการให้บริการงานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	37	31.90
2. หญิง	79	68.10
อายุ		
1. 41 – 55 ปี	13	11.21
2. 56 – 69 ปี	72	62.07
3. 70 ปีขึ้นไป	31	26.72
อาชีพ		
1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	9.48
2. รับจ้างทั่วไป	2	1.73
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	13.79
4.ว่างงาน	87	75.00
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	116	100.00
รวม	116	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 และ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90

มีอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาได้แก่ อายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.72 และอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21

ส่วนใหญ่มีอาชีพว่างงาน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา ได้แก่ อาชีพ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.48

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ
ในภาพรวม

งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.37	มากที่สุด	98.67
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด	97.37
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00
รวม	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ ในแต่ละด้าน

งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ	4.92	0.38	มากที่สุด	98.44

คล่องตัว				
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.92	0.38	มากที่สุด	98.44
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
5. ความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.99	0.31	มากที่สุด	99.80
รวม	4.93	0.37	มากที่สุด	98.67
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.90	0.41	มาก	98.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.90	0.41	มาก	98.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.92	0.38	มากที่สุด	98.44
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.92	0.38	มากที่สุด	98.44
รวม	4.91	0.40	มาก	98.20
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.72	0.49	มากที่สุด	94.44
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.99	0.31	มากที่สุด	99.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20
งานด้านสิทธิคนพิการและสูงอายุ (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.92	0.38	มากที่สุด	98.44
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.99	0.31	มากที่สุด	99.80
รวม	4.87	0.42	มากที่สุด	98.00
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20

2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นักรับบริการ มีความเพียงพอ	4.99	0.31	มากที่สุด	99.80
3. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.76	0.48	มากที่สุด	95.25
4. มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
รวม	4.91	0.39	มากที่สุด	98.20
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.79	0.47	มากที่สุด	95.80
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.96	0.35	มากที่สุด	99.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.82	0.45	มากที่สุด	96.42
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชน	4.99	0.25	มากที่สุด	99.80
รวม	4.90	0.40	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ

ข้อสัต์ย สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ , เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาได้แก่ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และสถานที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.42

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปด้านการให้บริการงานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	23	42.59
2. หญิง	31	57.41
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	16	29.63
2. 41 – 55 ปี	24	44.44
3. 56 – 69 ปี	14	25.93
อาชีพ		

1. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	1	1.88
2. รับจ้างทั่วไป	21	38.89
3. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	24.07
4.ว่างงาน	19	35.16
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	54	100.00
รวม	54	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และอายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93

ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา ได้แก่ อาชีพว่างงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.16 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ในภาพรวม

งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.39	มากที่สุด	91.40
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.44	มากที่สุด	90.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.58	0.40	มากที่สุด	91.64
รวม	4.56	0.41	มากที่สุด	92.12

จากตารางที่ 4.9 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 92.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง ในแต่ละด้าน

งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.45	0.47	มาก	89.00
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
5. ความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.52	0.43	มากที่สุด	90.44
รวม	4.57	0.39	มากที่สุด	91.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.65	0.41	มากที่สุด	93.00
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.65	0.31	มากที่สุด	93.00
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.52	0.43	มากที่สุด	90.44
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
รวม	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.42	0.55	มาก	88.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.65	0.40	มากที่สุด	93.00
งานด้านการคัดแยกขยะที่ต้นทาง (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.48	0.45	มาก	89.60
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40

สิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
รวม	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ดำเนินโครงการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.45	0.53	มาก	89.00
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน	4.52	0.43	มากที่สุด	90.44
5. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
รวม	4.51	0.44	มากที่สุด	90.20
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.55	0.48	มากที่สุด	91.00
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
รวม	4.58	0.40	มากที่สุด	91.64

จากตารางที่ 4.10 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 และความถี่ในการจัดโครงการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.44

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อกัน ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ มีมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 และมีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.44

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 รองลงมาได้แก่ มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ, อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และมีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.44

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส, มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และการดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน, มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบล เขาพระงาม

5.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปด้านการให้บริการงานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบล
เขาพระงาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
--------	----------	--------

เพศ		
1. ชาย	42	60.87
2. หญิง	27	39.13
อายุ		
1. 26 – 40 ปี	14	20.29
2. 41 – 55 ปี	29	42.03
3. 56 – 69 ปี	26	37.68
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	11.59
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	13.04
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	21	30.43
รายการ (ต่อ)	จำนวน/คน	ร้อยละ
4. รับจ้างทั่วไป	18	26.09
5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	8.70
6.ว่างงาน	7	10.15
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	69	100.00
รวม	69	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.87 และเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 56 – 69 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68 และอายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29

ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 และผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีงานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม

งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบล เขาพระงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.36	มากที่สุด	92.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.36	มากที่สุด	92.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.67	0.27	มากที่สุด	93.33
งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบล เขาพระงาม (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.37	มากที่สุด	91.64
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.64	0.32	มากที่สุด	92.80
รวม	4.62	0.33	มากที่สุด	92.42

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.42 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมาได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็น ร้อยละ 92.80 และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม ในแต่ละด้าน

งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขา พระงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอ	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64

ภาคเท่าเทียมกัน				
งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
5. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	4.68	0.25	มากที่สุด	93.60
รวม	4.60	0.36	มากที่สุด	92.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
3. มีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.65	0.31	มากที่สุด	93.00
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
รวม	4.60	0.36	มากที่สุด	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.72	0.18	มากที่สุด	94.44
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.72	0.18	มากที่สุด	94.44
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.25	มากที่สุด	93.60
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.58	0.38	มากที่สุด	91.64
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.65	0.31	มากที่สุด	93.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.68	0.25	มากที่สุด	93.60
รวม	4.67	0.27	มากที่สุด	93.33
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.55	0.41	มากที่สุด	91.00
งานด้านดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์	4.65	0.31	มากที่สุด	93.00

สาธารณะที่นักรับบริการ มีความพึงพอใจ				
3. ป้าย ข้อความที่แสดงถึงขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.52	0.43	มากที่สุด	90.44
4. มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสมชัดเจน	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.62	0.35	มากที่สุด	92.40
รวม	4.58	0.37	มากที่สุด	91.64
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินการตรงตามความต้องการของประชาชน	4.74	0.18	มากที่สุด	94.80
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.70	0.25	มากที่สุด	94.05
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.67	0.31	มากที่สุด	93.33
4. มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.54	0.43	มากที่สุด	90.80
รวม	4.64	0.34	มากที่สุด	92.80

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง, การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และทันเวลา, การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และ

เป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.44 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.64 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดเอกสารประกอบการพิจารณาที่เหมาะสม ชัดเจน, มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.05 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.33

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม

6.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อมูลทั่วไป งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียน
อนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภท
ผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	21	30.43
2. หญิง	48	69.57
อายุ	28	40.58

1. 26 – 40 ปี		
2. 41 – 55 ปี	38	55.07
3. 56 – 69 ปี	3	4.35
อาชีพ		
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	21.74
2. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	24	34.78
3. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	27	39.13
4. รับจ้างทั่วไป	3	4.35
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	54	78.26
2. หน่วยงานภาครัฐ	15	21.74
รวม	69	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43

มีอายุระหว่าง 41 – 55 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 55.07 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.58 และอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมา ได้แก่ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 และหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม

งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม	— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.48	มากที่สุด	98.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.47	มากที่สุด	98.67

3. ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ	4.91	0.50	มากที่สุด	98.20
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.49	มากที่สุด	98.44
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.92	0.50	มากที่สุด	98.44
รวม	4.92	0.49	มากที่สุด	98.35

จากตารางที่ 4.15 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.35 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44 และด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20

6.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม ในแต่ละด้าน

งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.81	0.54	มากที่สุด	96.22
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.94	0.45	มากที่สุด	98.80
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.98	0.42	มากที่สุด	99.60
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลา ที่เหมาะสม	4.99	0.48	มากที่สุด	99.80
รวม	4.91	0.48	มากที่สุด	98.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.91	0.44	มากที่สุด	98.20

2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.99	0.38	มากที่สุด	99.80
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจใน การดำเนินงาน	4.87	0.55	มากที่สุด	97.37
รวม	4.93	0.47	มากที่สุด	98.67
งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัด การศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.95	0.44	มากที่สุด	99.00
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.94	0.45	มากที่สุด	98.80
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.96	0.43	มากที่สุด	99.20
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.88	0.53	มากที่สุด	97.60
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.88	0.55	มากที่สุด	97.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งของ ตอบแทน หรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.87	0.56	มากที่สุด	97.37
รวม	4.91	0.50	มากที่สุด	98.20
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.90	0.49	มากที่สุด	98.60
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับ บริการ มีความเพียงพอ	4.92	0.49	มากที่สุด	98.44
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ	4.92	0.49	มากที่สุด	98.44
4. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.94	0.51	มากที่สุด	98.80
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	4.93	0.45	มากที่สุด	98.67
รวม	4.92	0.49	มากที่สุด	98.44
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.88	0.52	มากที่สุด	97.60
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.91	0.53	มากที่สุด	98.20
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ	4.94	0.50	มากที่สุด	98.80

บทประพันธ์				
งานด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลเขาพระงาม (ต่อ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความคิดเห็น	ร้อยละ
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวม	4.93	0.45	มากที่สุด	98.67
รวม	4.92	0.50	มากที่สุด	98.44

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60 และมีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาได้แก่ การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.37

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ มีความเพียงพอ, สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.44 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาได้แก่ กิจกรรมและโครงการมีประโยชน์ คุ่มค่า ของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.67 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20