

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ

เทศบาลตำบลเสม็ด
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ และโครงการของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ตอนที่ 2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสำเภา, ถนนพระยาสำเภา-ศิริ))

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ตอนที่ 3.2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

4.1 ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	41.00
หญิง	236	59.00
รวม	400	100

ตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	35	8.75
21 - 30 ปี	49	12.25
31 - 40 ปี	125	31.25
41 - 50 ปี	120	30.00
51 ปีขึ้นไป	71	17.75
รวม	400	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	89	22.25
มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า	96	24.00
อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า	129	32.25
ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี	70	17.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	16	4.00
รวม	400	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง	45	11.25
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	58	14.50
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	72	18.00
รับจ้างทั่วไป	83	20.75
เกษตรกร/ประมง	10	2.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ	25	6.25
ว่างงาน	10	2.50
นักเรียน/นักศึกษา	42	10.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น	25	6.25
อื่น ๆ	30	7.50
รวม	400	100

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และ อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	32	8.00
5,001 - 10,000 บาท	48	12.00
10,001 - 15,000 บาท	65	16.25
15,001 - 20,000 บาท	136	34.00
20,001 บาทขึ้นไป	119	29.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	354 (88.50)	21 (4.20)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.45	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	343 (85.75)	27 (5.40)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.65	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	332 (83.00)	31 (6.20)	36 (5.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.70	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	336 (84.00)	28 (5.60)	35 (5.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.95	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	352 (88.00)	21 (4.20)	26 (3.90)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.20	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	351 (87.75)	29 (5.80)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.55	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	350 (87.50)	30 (6.00)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.45	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	351 (87.75)	22 (4.40)	26 (3.90)	0 (0.00)	1 (0.05)	96.10	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	329 (82.25)	40 (8.00)	29 (4.35)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.80	400

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า) (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	338 (84.50)	41 (8.20)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.80	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	331 (82.75)	45 (9.00)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.35	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	303 (75.75)	38 (7.60)	58 (8.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	92.15	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	350 (87.50)	29 (5.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.40	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	350 (87.50)	30 (6.00)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.45	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	356 (89.00)	27 (5.40)	16 (2.40)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.90	400
รวม	5126 (85.43)	459 (6.12)	403 (4.03)	11 (0.07)	1 (0.00)	95.66	6000

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.59	4.78	0.58	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.45	4.82	0.52	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.65	4.78	0.57	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.70	4.74	0.62	มากที่สุด	5
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	94.95	4.75	0.62	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.20	4.81	0.55	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.98	4.80	0.54	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	96.55	4.83	0.49	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.45	4.82	0.51	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	96.10	4.81	0.56	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.80	4.74	0.61	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.43	4.72	0.62	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.80	4.79	0.53	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.35	4.77	0.55	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	92.15	4.61	0.74	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.58	4.83	0.50	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	96.40	4.82	0.51	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.45	4.82	0.51	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	96.90	4.85	0.48	มากที่สุด	1
รวม	95.66	4.78	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 และตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.66 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.43 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.15 ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.74$)

ตอนที่ 2.2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสัจจา, ถนนพระยาสัจจา-ศิริ))

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสัจจา, ถนนพระยาสัจจา-ศิริ))

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	360 (90.00)	15 (3.00)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.70	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	363 (90.75)	12 (2.40)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.90	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	354 (88.50)	30 (6.00)	15 (2.25)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.85	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	330 (82.50)	35 (7.00)	35 (5.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.75	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	326 (81.50)	40 (8.00)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.60	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	328 (82.00)	40 (8.00)	30 (4.50)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.70	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	350 (87.50)	29 (5.80)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.40	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	322 (80.50)	55 (11.00)	21 (3.15)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	347 (86.75)	27 (5.40)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.00	400

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสำเภา, ถนนพระยาสำเภา-คีรี))(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	330 (82.50)	50 (10.00)	19 (2.85)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.45	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	348 (87.00)	26 (5.20)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.05	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	350 (87.50)	30 (6.00)	20 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.50	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	342 (85.50)	34 (6.80)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.90	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	317 (79.25)	58 (11.60)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.60	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	341 (85.25)	36 (7.20)	22 (3.30)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400
รวม	5108 (85.13)	517 (6.89)	364 (3.64)	11 (0.07)	0 (0.00)	95.74	6000

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสุรเสนา, ถนนพระยาสุรเสนา-ศิริ))

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.96	4.80	0.55	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	96.70	4.84	0.52	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	96.90	4.85	0.51	มากที่สุด	1
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	96.85	4.84	0.47	มากที่สุด	2
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	94.75	4.74	0.61	มากที่สุด	4
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.60	4.73	0.61	มากที่สุด	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.49	4.77	0.56	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	94.70	4.74	0.61	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	96.40	4.82	0.51	มากที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.85	4.74	0.57	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.00	4.80	0.53	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	95.45	4.77	0.53	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	96.05	4.80	0.55	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	96.50	4.83	0.49	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.45	4.77	0.55	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	95.90	4.80	0.53	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	94.60	4.73	0.57	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.85	4.79	0.54	มากที่สุด	2
รวม	95.74	4.79	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 และตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาसाँจา, ถนนพระยาसाँจา-ศิริ)) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.74 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.96 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.49 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.57$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	358 (89.50)	30 (6.00)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.30	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	331 (82.75)	29 (5.80)	40 (6.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.55	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	335 (83.75)	30 (6.00)	35 (5.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.00	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	345 (86.25)	34 (6.80)	21 (3.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.20	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	341 (85.25)	40 (8.00)	19 (2.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.10	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	342 (85.50)	28 (5.60)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.60	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	333 (83.25)	31 (6.20)	36 (5.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.85	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	334 (83.50)	34 (6.80)	31 (4.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.05	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	340 (85.00)	35 (7.00)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.75	400

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	347 (86.75)	29 (5.80)	24 (3.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.15	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	339 (84.75)	35 (7.00)	26 (3.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.65	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	333 (83.25)	37 (7.40)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.15	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	337 (84.25)	28 (5.60)	35 (5.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.10	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	350 (87.50)	20 (4.00)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.00	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	357 (89.25)	31 (6.20)	12 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	97.25	400
รวม	5122 (85.37)	471 (6.28)	406 (4.06)	1 (0.01)	0 (0.00)	95.71	6000

ตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.83	4.79	0.54	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	97.30	4.87	0.42	มากที่สุด	1
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.55	4.73	0.63	มากที่สุด	5
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	95.00	4.75	0.60	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	96.20	4.81	0.51	มากที่สุด	2
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.10	4.81	0.50	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.31	4.77	0.58	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.60	4.78	0.57	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	94.85	4.74	0.61	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	95.05	4.75	0.60	มากที่สุด	3
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	95.75	4.79	0.54	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.65	4.78	0.55	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	96.15	4.81	0.52	มากที่สุด	1
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	95.65	4.78	0.55	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.15	4.76	0.58	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	96.12	4.81	0.53	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	95.10	4.76	0.60	มากที่สุด	3
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	96.00	4.80	0.56	มากที่สุด	2
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	97.25	4.86	0.42	มากที่สุด	1
รวม	95.71	4.79	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 และตารางที่ 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.12 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.31 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

ตอนที่ 2.4 การกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	339 (84.75)	30 (6.00)	29 (4.35)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.30	400
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	340 (85.00)	36 (7.20)	23 (3.45)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.75	400
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	337 (84.25)	25 (5.00)	36 (5.40)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.85	400
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม	336 (84.00)	23 (4.60)	38 (5.70)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.60	400
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	351 (87.75)	19 (3.80)	27 (4.05)	3 (0.30)	0 (0.00)	95.90	400
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	344 (86.00)	30 (6.00)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.85	400
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	326 (81.50)	40 (8.00)	32 (4.80)	2 (0.20)	0 (0.00)	94.50	400
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	320 (80.00)	47 (9.40)	29 (4.35)	4 (0.40)	0 (0.00)	94.15	400
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	325 (81.25)	36 (7.20)	38 (5.70)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.25	400

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ การกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล(ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	318 (79.50)	35 (7.00)	47 (7.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	93.55	400
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	341 (85.25)	21 (4.20)	36 (5.40)	0 (0.00)	2 (0.10)	94.95	400
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ	343 (85.75)	28 (5.60)	28 (4.20)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.65	400
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ							
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	344 (86.00)	29 (5.80)	27 (4.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.85	400
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน	334 (83.50)	36 (7.20)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.20	400
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ	341 (85.25)	27 (5.40)	31 (4.65)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.40	400
รวม	5039 (83.98)	462 (6.16)	476 (4.76)	21 (0.14)	2 (0.01)	95.05	6000

ตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปฏิบัติงานข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	95.28	4.76	0.61	มากที่สุด	
1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.30	4.77	0.60	มากที่สุด	3
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.75	4.79	0.55	มากที่สุด	2
3. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	94.85	4.74	0.63	มากที่สุด	4
4. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	94.60	4.73	0.66	มากที่สุด	5
5. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	95.90	4.80	0.59	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.69	4.73	0.62	มากที่สุด	
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	95.85	4.79	0.55	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	94.50	4.73	0.62	มากที่สุด	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	94.15	4.71	0.64	มากที่สุด	4
9. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน	94.25	4.71	0.64	มากที่สุด	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.72	4.74	0.64	มากที่สุด	
10. การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย	93.55	4.68	0.67	มากที่สุด	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ	94.95	4.75	0.65	มากที่สุด	2
12. อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ	95.65	4.78	0.57	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	95.48	4.77	0.57	มากที่สุด	
13. มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและ รวดเร็ว	95.85	4.79	0.55	มากที่สุด	1
14. ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อ ประชาชน	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด	3
15. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับ การบริการ	95.40	4.77	0.59	มากที่สุด	2
รวม	95.05	4.75	0.61	มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 และตารางที่ 13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.72 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.69 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมผ้าบาติก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	347 (86.75)	30 (6.00)	21 (3.15)	1 (0.10)	1 (0.05)	96.05	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	346 (86.50)	29 (5.80)	25 (3.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	96.05	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	319 (79.75)	50 (10.00)	30 (4.50)	1 (0.10)	0 (0.00)	94.35	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	295 (73.75)	46 (9.20)	56 (8.40)	2 (0.20)	1 (0.05)	91.60	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	293 (73.25)	47 (9.40)	60 (9.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	91.65	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	297 (74.25)	34 (6.80)	67 (10.05)	2 (0.20)	0 (0.00)	91.30	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	334 (83.50)	40 (8.00)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.35	400

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	326 (81.50)	45 (9.00)	29 (4.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	94.85	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	330 (82.50)	40 (8.00)	30 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.00	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	342 (85.50)	24 (4.80)	34 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	95.40	400
รวม	3229 (80.73)	385 (7.70)	377 (5.66)	7 (0.07)	2 (0.01)	94.16	4000

ตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.48	4.77	0.57	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	96.05	4.80	0.56	มากที่สุด	1
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	96.05	4.80	0.53	มากที่สุด	1
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	94.35	4.72	0.61	มากที่สุด	3
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	92.48	4.62	0.72	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	91.60	4.58	0.76	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	91.65	4.58	0.74	มากที่สุด	2
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	91.30	4.57	0.78	มากที่สุด	4
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.35	4.77	0.56	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.08	4.75	0.58	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	94.85	4.74	0.58	มากที่สุด	3
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด	2
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	95.40	4.77	0.59	มากที่สุด	1
รวม	94.16	4.71	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.48 ($\bar{X}=4.62$, $S.D.=0.72$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30 ($\bar{X}=4.57$, $S.D.=0.78$)

ตอนที่ 3.2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อ โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน							
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	327 (81.75)	40 (8.00)	30 (4.50)	3 (0.30)	0 (0.00)	94.55	400
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	354 (88.50)	25 (5.00)	20 (3.00)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.60	400
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	355 (88.75)	27 (5.40)	17 (2.55)	1 (0.10)	0 (0.00)	96.80	400
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน							
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	345 (86.25)	29 (5.80)	24 (3.60)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.85	400
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	364 (91.00)	15 (3.00)	19 (2.85)	2 (0.20)	0 (0.00)	97.05	400
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	345 (86.25)	30 (6.00)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.95	400
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	338 (84.50)	37 (7.40)	24 (3.60)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.60	400

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อ โครงการป้องกันและควบคุมโรค
เอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ	รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	345 (86.25)	25 (5.00)	28 (4.20)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.65	400
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	341 (85.25)	31 (6.20)	26 (3.90)	2 (0.20)	0 (0.00)	95.55	400
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ	345 (86.25)	29 (5.80)	25 (3.75)	1 (0.10)	0 (0.00)	95.90	400
รวม	3459 (86.48)	288 (5.76)	237 (3.56)	16 (0.16)	0 (0.00)	95.95	4000

ตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน	95.98	4.80	0.55	มากที่สุด	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง	94.55	4.73	0.63	มากที่สุด	3
2. มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ	96.60	4.83	0.51	มากที่สุด	2
3. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	96.80	4.84	0.48	มากที่สุด	1
ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน	96.11	4.81	0.54	มากที่สุด	
4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	95.85	4.79	0.56	มากที่สุด	3
5. ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย	97.05	4.85	0.50	มากที่สุด	1
6. การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	95.95	4.80	0.54	มากที่สุด	2
7. ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน	95.60	4.78	0.55	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.70	4.79	0.57	มากที่สุด	
8. มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ	95.65	4.78	0.58	มากที่สุด	2
9. การปฏิบัติโครงการมีระบบและมีขั้นตอนชัดเจน	95.55	4.78	0.58	มากที่สุด	3
10. มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ	95.90	4.80	0.55	มากที่สุด	1
รวม	95.95	4.80	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 16 และตารางที่ 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.05 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการ ประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)
2. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสุริยง, ถนนพระยาสุริยง-ศิริ))
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)
4. ภารกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
2. โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงาน ของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.54 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.57) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสำเภา, ถนนพระยาสำเภา-ศิริ)) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.74 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.55) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.55) อันดับสาม คือ ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.66 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.56) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.61) (ดูตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)	95.66	4.78	0.56	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยา สำเภา, ถนนพระยาสำเภา-ศิริ))	95.74	4.79	0.55	มากที่สุด	1
3. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)	95.71	4.79	0.55	มากที่สุด	2
4. ภารกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล	95.05	4.75	0.61	มากที่สุด	4
รวม	95.54	4.78	0.57	มากที่สุด	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.06 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$) (ดูตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2561	94.16	4.71	0.64	มากที่สุด	2
2. โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	95.95	4.80	0.55	มากที่สุด	1
รวม	95.06	4.75	0.60	มากที่สุด	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ มีอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ในส่วนการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และ อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

การให้บริการในการกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.66 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.58 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับ

แรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.59 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.62$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.43 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.15 ($\bar{X}=4.61$, $S.D.=0.74$)

ตอนที่ 2.2 การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยา สัจจา, ถนนพระยาสัจจา-ศิริ))

การให้บริการในการกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสัจจา, ถนนพระยาสัจจา-ศิริ)) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.74 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.96 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.49 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40

($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.70 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.53$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.57$)

ตอนที่ 2.3 การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

การให้บริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.71 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.12 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 ($\bar{X}=4.86$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 ($\bar{X}=4.87$, $S.D.=0.42$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.52$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.31 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$)

ตอนที่ 2.4 การกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

การให้บริการในการกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.72 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55 ($\bar{X}=4.68$, $S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.69 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.85 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น

ตอนที่ 3.1 โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การให้บริการในโครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16 ($\bar{X}=4.71$, $S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 3 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.48 ($\bar{X}=4.62$, $S.D.=0.72$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30 ($\bar{X}=4.57$, $S.D.=0.78$)

ตอนที่ 3.2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การให้บริการในโครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.05 ($\bar{X}=4.85$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$)

อันดับที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.63$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลที่เกี่ยวกับโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.58$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การกิจด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

2. การกิจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสุรเสนา, ถนนพระยาสุรเสนา-ศรี))

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3. การกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

4. การกิจด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีเจ้าหน้าที่ลงตรวจพื้นที่เพื่อรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชน
- ควรมีการสนับสนุนเด็กและเยาวชนในด้านของการศึกษาและการกีฬาให้เกิดการพัฒนาเพื่อส่งผลที่ดีต่อชุมชน
- ควรมีการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง เช่น กวาดถนน เก็บขยะ ตัดหญ้า ข้างทาง เป็นต้น
- ควรเพิ่มการจัดการดูแลความสะอาดของท่อระบายน้ำ
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้เข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น
- ควรเพิ่มการจัดการการเข้าถึงโครงการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ประชาชนจะได้รับ
- ควรมีการจัดทำมูลนิธิส่งเสริมการทำบุญและการทำความดีเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของชุมชน
- ควรมีการจัดตั้งชมรมศึกษาการพัฒนาอาชีพที่ยั่งยืนให้กับผู้ตกงานและผู้ว่างงาน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยั้งปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การุณย์ คล้ายคลึง. (2550). ปัญหาการซับซ้อนของอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ รม. (การเมืองและการ
ปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548. คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลง
แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์
เซ็นเตอร์ จำกัด, 2539), หน้า 28.
- เทพนิมิต พิมพ์วงศ์. (2545). ความหมายความพึงพอใจ. วารสารทันตภูธร, 6 (1), หน้า 11-12
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย,การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารราชการไทย,(นนทบุรี : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช,ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ.2547), หน้า 125.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง, 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ.2440-2550, (กรุงเทพมหานคร :
โครงการจัดพิมพ์คปไฟ, 2550), หน้า 89.
- ธัญวัฒน์ รัตนลัก, การบริหารราชการไทย, (เชียงใหม่ : สำนักวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555), หน้า 193.
- นเรศ ประดิษฐ์วงศ์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล
ตำบลแม่ใจ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- สมบุญ สุขสำราญ, “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ”,วารสารราชบัณฑิตยสถาน,
ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2545, หน้า 343-344.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู:
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์
จำกัด, 2548), หน้า 173-174
- อมรรัตน์ เขาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

- สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการ สมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้*.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- Jack C. Plano and Others, Political Science Dictionary (Illinois : The Dry Press, 1973),
 p.147 อ้างใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร, *การปกครองท้องถิ่น* พิมพ์ครั้งที่ 3
 (กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2535) หน้า 6.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1960). *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice.

ภาคผนวก

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)





แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ประจำปี 2561

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับ
สภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่าน
ได้รับให้ดียิ่งขึ้น

ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริงหรือระดับ
ความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	มาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจ	ระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี
☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ☐ มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
- อาชีพหลัก ☐ ผู้ประกอบการ/นายจ้าง ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตร/ประมง ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ
☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ ระบุ.....
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 5,001 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ภารกิจที่ 1 ด้านทะเบียนราษฎร(ย้ายเข้า)

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)

ภารกิจที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ(งานดูแลรักษาความสะอาด(ถนนพระยาสัจจา, ถนนพระยาสัจจา-คีรี))

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(สวัสดิการคนพิการ)

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ(ต่อ)
ภารกิจที่ 4 ด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน					
2.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
3.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง					
4.	ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม					
5.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10.	การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย					
11.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ					
12.	อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
13.	มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
14.	ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน					
15.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

1. โครงการฝึกอบรมผ้าบาติก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น (ต่อ)

2. โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ลักษณะบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึง					
2.	มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการ					
3.	มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ					
ด้านการปฏิบัติงาน						
4.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ผลการดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย					
6.	การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
7.	ประสิทธิผลของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
8.	มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการ					
9.	การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจน					
10.	มีเอกสาร สื่อต่างๆ คำแนะนำและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสมีด และความคิดเห็นอื่น ๆ
ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้