



โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ของเทศบาลตำบลขามเรียง
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปี 2561

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754442 โทรสาร 043-754442
www.uniquetmsu.msu.ac.th

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบล ขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขต รับผิดชอบ จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลขามเรียง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลขามเรียง 4 งาน บริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านทะเบียน

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านทะเบียน

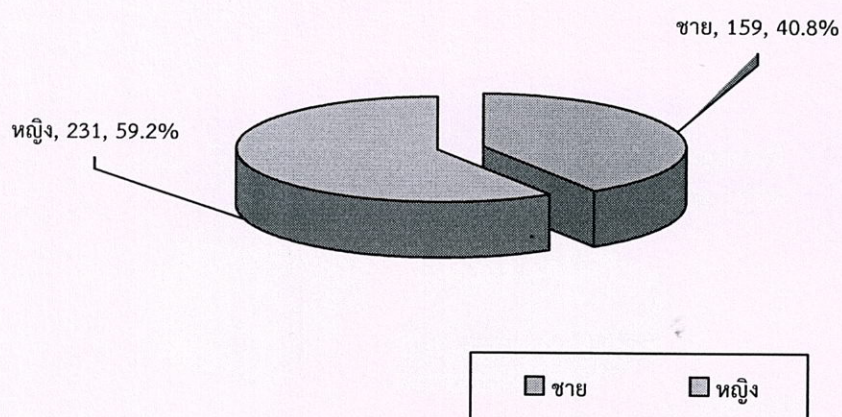
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	159	40.80
เพศหญิง	231	59.20
รวม	390	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในเทศบาลตำบลขามเรียง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา คือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.80



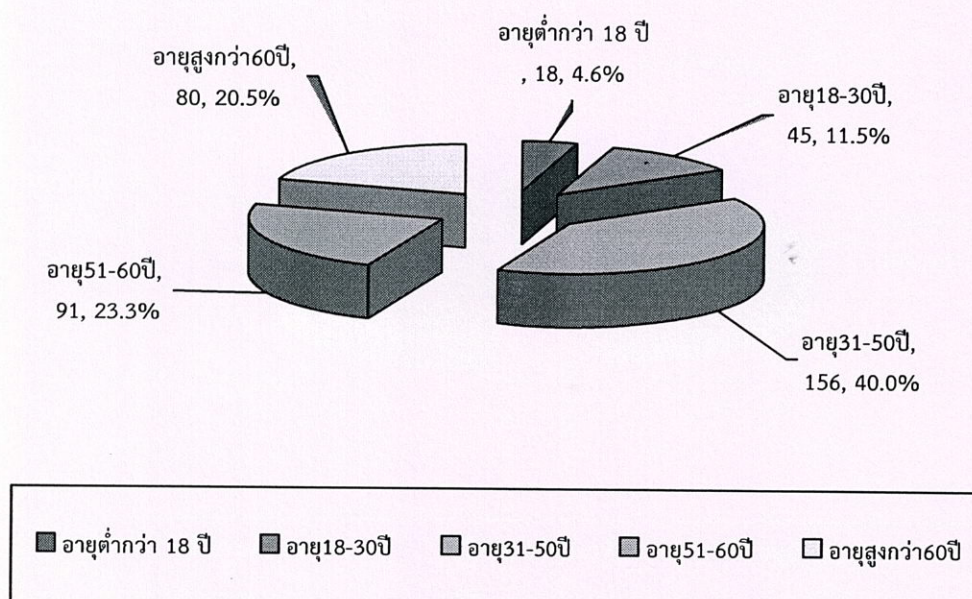
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	18	4.60
อายุ 18 - 30 ปี	45	11.50
อายุ 31 - 50 ปี	156	40.00
อายุ 51 - 60 ปี	91	23.30
อายุสูงกว่า 60 ปี	80	20.50
รวม	390	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลขามเรียง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.60



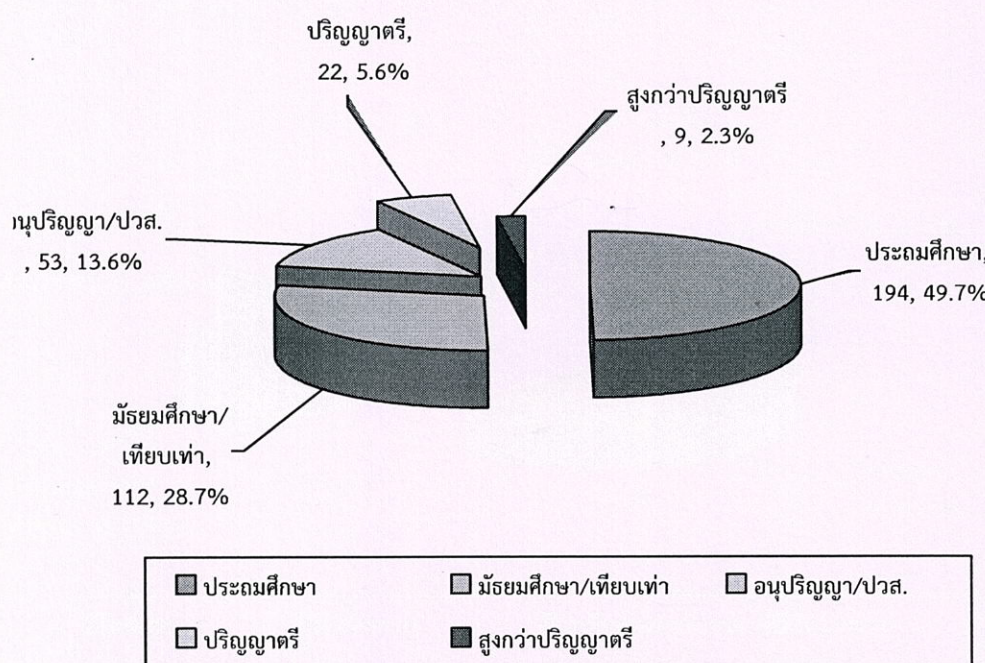
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	194	49.70
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	112	28.70
อนุปริญญา/ปวส.	53	13.60
ปริญญาตรี	22	5.60
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.30
รวม	390	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลขามเรียง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ เทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ 28.70 และต่ำสุด คือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.30



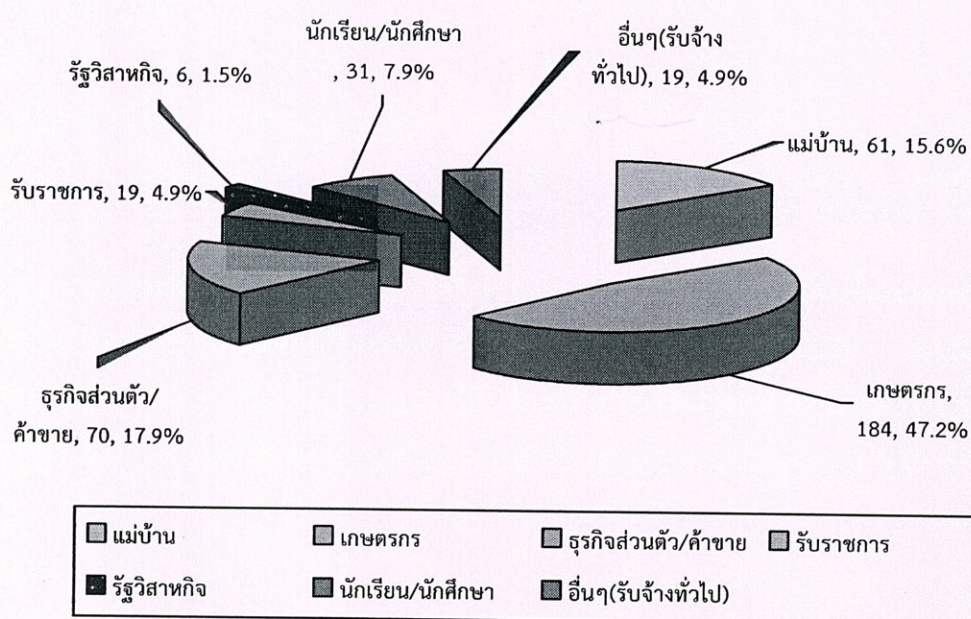
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	61	15.60
เกษตรกร	184	47.20
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	70	17.90
รับราชการ	19	4.90
รัฐวิสาหกิจ	6	1.50
นักเรียน/นักศึกษา	31	7.90
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	19	4.90
รวม	390	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลขามเรียง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 390 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 47.20 รองลงมา คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.90 และต่ำสุด คือ อาชีพ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.50



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91.61	4.58	.25	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	91.24	4.56	.25	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	90.96	4.55	.26	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	91.88	4.59	.26	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	92.09	4.60	.25	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	91.02	4.55	.24	มากที่สุด
โดยรวม	91.47	4.57	.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.47 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .16) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.09 ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = .25)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	90.88	4.54	.22	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	91.18	4.56	.25	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	91.40	4.57	.25	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	90.26	4.51	.24	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.45	4.57	.25	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	92.36	4.62	.24	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	91.71	4.59	.23	มากที่สุด
โดยรวม	91.32	4.57	.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.32 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .14) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ด้านการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.36 ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = .24)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	91.52	4.58	.25	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	91.81	4.59	.25	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	92.31	4.62	.25	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	91.00	4.55	.26	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	91.81	4.59	.25	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	91.66	4.58	.25	มากที่สุด
โดยรวม	91.69	4.58	.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.73 ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = .14) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม
ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.31 ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = .25)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

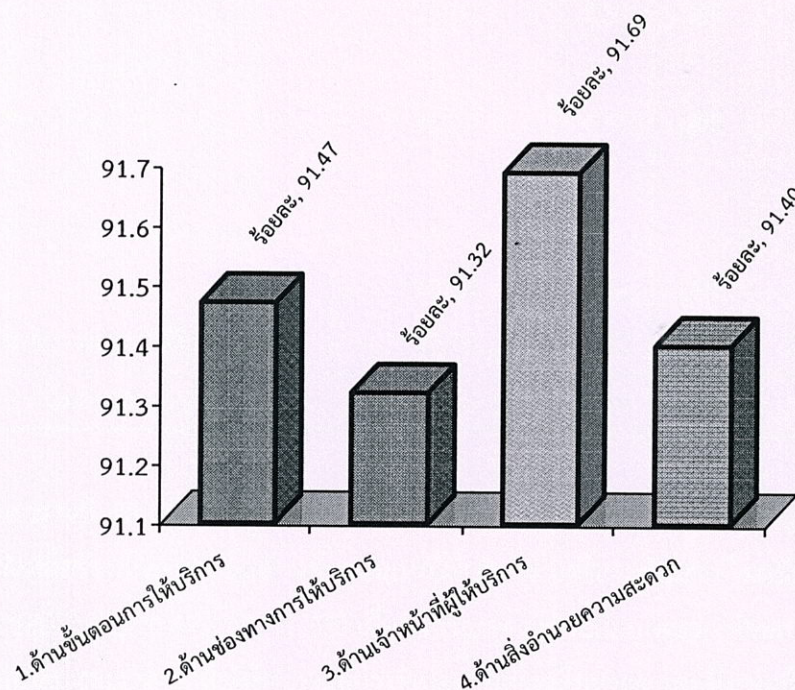
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	90.82	4.54	.25	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.56	4.63	.24	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	91.64	4.58	.26	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	90.87	4.54	.26	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	91.40	4.57	.25	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	91.01	4.55	.24	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.48	4.57	.26	มากที่สุด
โดยรวม	91.40	4.57	.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .15) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.56 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .24)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	91.47	4.57	.16	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.32	4.57	.14	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.69	4.58	.15	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.40	4.57	.15	มากที่สุด
โดยรวม	91.47	4.57	.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.47 ($\bar{x}=4.57$, S.D. = .11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.69 ($\bar{x}=4.58$, S.D. = .15)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 ด้านของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	89.53	4.48	.50	มาก
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	88.21	4.41	.49	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	87.87	4.39	.49	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	92.17	4.61	.49	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	90.34	4.52	.50	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	90.47	4.52	.50	มากที่สุด
โดยรวม	89.77	4.49	.33	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.77 ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .33) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.17 ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = .49)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	88.89	4.44	.50	มาก
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	89.62	4.48	.50	มาก
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	92.55	4.63	.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	88.38	4.42	.49	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	88.38	4.42	.49	มาก
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	90.30	4.51	.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	89.40	4.47	.50	มาก
โดยรวม	89.65	4.48	.31	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.65 ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = .31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.55 ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = .48)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธียาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	90.47	4.52	.50	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	89.87	4.49	.50	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	90.68	4.53	.50	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	87.83	4.39	.49	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	90.77	4.54	.50	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	89.19	4.46	.50	มาก
โดยรวม	89.80	4.49	.29	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ($\bar{x}$ = 4.49, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.77 ($\bar{x}$ = 4.54, S.D. = .50)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

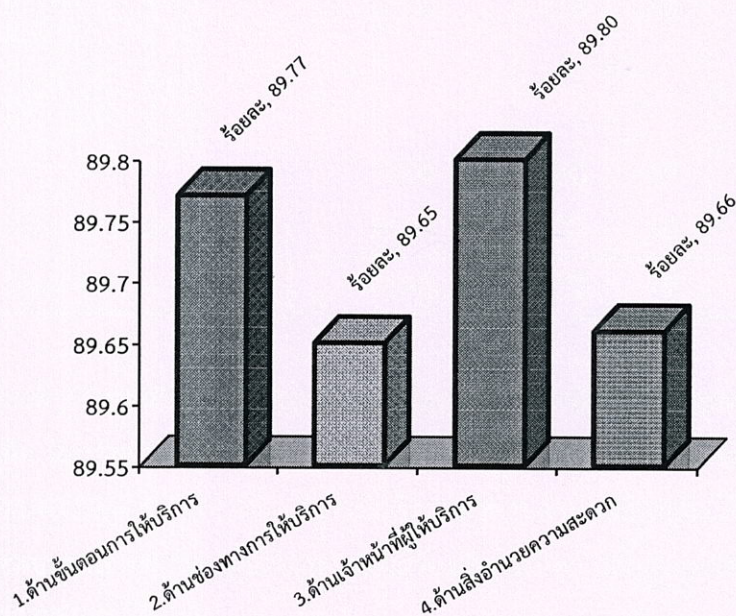
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87.96	4.40	.49	มาก
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	90.98	4.55	.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	90.47	4.52	.50	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87.91	4.40	.49	มาก
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	88.85	4.44	.50	มาก
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	88.77	4.44	.50	มาก
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.68	4.63	.48	มากที่สุด
โดยรวม	89.66	4.48	.26	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.66 ($\bar{x}$ = 4.48, S.D. = .26) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.68 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .49)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89.77	4.49	.33	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	89.65	4.48	.31	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.80	4.49	.29	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.66	4.48	.26	มาก
โดยรวม	89.72	4.49	.23	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.72 ($\bar{x}=4.49$, S.D. = .23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.80 ($\bar{x}=4.49$, S.D. = .29)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 2 ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.13	4.61	.49	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	90.72	4.54	.50	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.32	4.57	.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	91.06	4.55	.50	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	92.00	4.60	.49	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	91.36	4.57	.50	มากที่สุด
โดยรวม	91.43	4.57	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 91.43 ($\bar{x}$ = 4.57, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการ
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 92.00 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .49)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	92.34	4.62	.49	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	91.91	4.60	.49	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	90.00	4.50	.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	89.83	4.49	.50	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	90.51	4.53	.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	93.19	4.66	.47	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	91.66	4.58	.49	มากที่สุด
โดยรวม	91.35	4.57	.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 91.35 ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = .26) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเข้าถึงช่องทาง
การให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.19 ($\bar{x} =$
4.66, S.D. = .47)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	93.53	4.68	.47	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	90.51	4.53	.50	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	93.79	4.69	.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.47	4.62	.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	91.11	4.56	.50	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90.64	4.53	.50	มากที่สุด
โดยรวม	92.01	4.60	.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทศกิจหรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 92.01 ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = .24) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.79 ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = .46)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

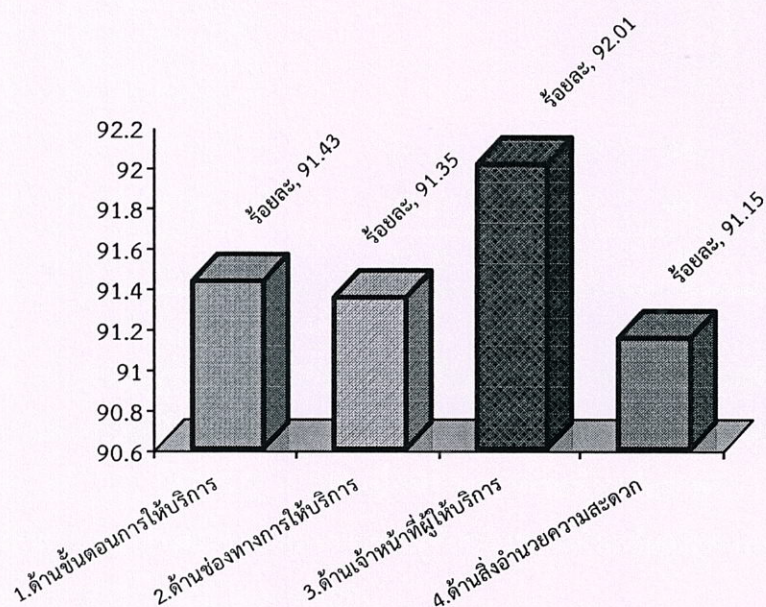
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	89.40	4.47	.50	มาก
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	90.04	4.50	.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	91.02	4.55	.50	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	91.91	4.60	.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	91.62	4.58	.49	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	91.28	4.56	.50	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.81	4.64	.48	มากที่สุด
โดยรวม	91.15	4.56	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.15 ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.81 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .48)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	91.43	4.57	.29	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.35	4.57	.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.01	4.60	.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.15	4.56	.29	มากที่สุด
โดยรวม	91.48	4.57	.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.48 ($\bar{x}=4.57$, S.D. = .15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.01 ($\bar{x}=4.60$, S.D. = .24)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.66	4.68	.47	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	93.83	4.69	.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.23	4.66	.47	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.06	4.65	.48	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.13	4.71	.46	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	92.17	4.61	.49	มากที่สุด
โดยรวม	93.35	4.67	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 93.35 ($\bar{x}$ = 4.67, S.D. = .29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการ
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจ ร้อยละ 94.13 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = .46)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	92.81	4.64	.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	92.94	4.65	.48	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.02	4.65	.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	92.60	4.63	.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.85	4.74	.44	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	92.98	4.65	.48	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	93.02	4.65	.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.17	4.66	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 93.17 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .25) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการให้บริการ
นอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.85 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .44)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	91.57	4.58	.49	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	94.51	4.73	.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	94.55	4.73	.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.62	4.68	.47	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	91.74	4.59	.49	มากที่สุด
โดยรวม	93.19	4.66	.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 93.19 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .27) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = .45)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

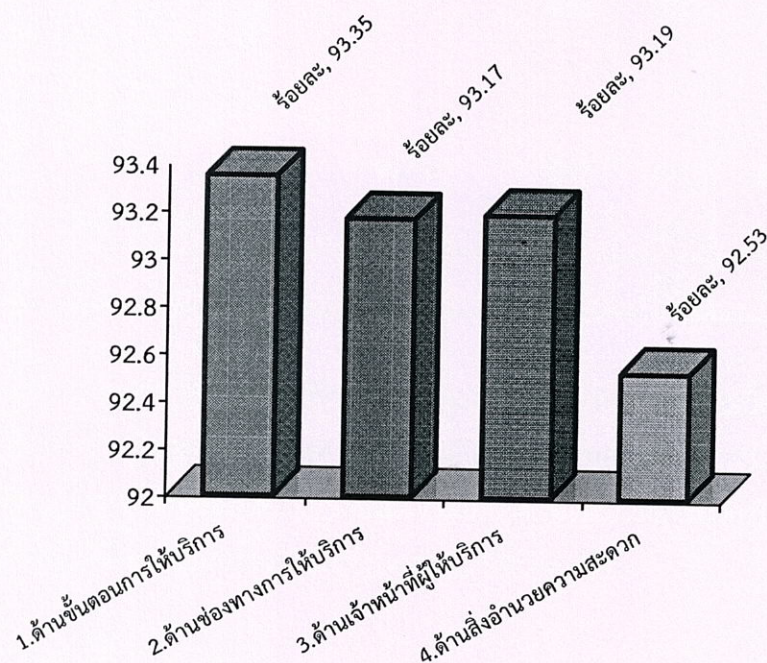
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	92.72	4.64	.48	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.11	4.66	.48	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	92.68	4.63	.48	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	92.51	4.63	.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.19	4.66	.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	91.02	4.55	.50	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.47	4.62	.49	มากที่สุด
โดยรวม	92.53	4.63	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนา
สวัสดิการสังคม ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค
พอใจร้อยละ 92.53 ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = .28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ค
ทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยค
($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.35	4.67	.29	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.17	4.66	.25	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.19	4.66	.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.53	4.63	.28	มากที่สุด
โดยรวม	93.06	4.65	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.06 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.35 ($\bar{x}=4.67$, S.D. = .29)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านทะเบียน

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91.11	4.56	.50	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	92.21	4.61	.49	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.40	4.57	.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	91.11	4.56	.50	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	92.00	4.60	.49	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	90.09	4.50	.50	มากที่สุด
โดยรวม	91.32	4.57	.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านทะเบียน ในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.32 ($\bar{x}$ = 4.57,
S.D. = .26) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.21 ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = .49)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	89.44	4.47	.50	มาก
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	90.26	4.51	.50	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	90.04	4.50	.50	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	90.21	4.51	.50	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.04	4.60	.49	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	92.98	4.65	.48	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	92.77	4.64	.48	มากที่สุด
โดยรวม	91.10	4.56	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านทะเบียน ในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.10 ($\bar{x}$ = 4.56,
S.D. = .28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.77 ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = .48)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	90.51	4.53	.50	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	92.34	4.62	.49	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	93.02	4.65	.48	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	92.68	4.63	.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	92.26	4.61	.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	92.26	4.61	.49	มากที่สุด
โดยรวม	92.18	4.61	.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านทะเบียน ในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.18 ($\bar{x}$ = 4.61,
S.D. = .29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.02
($\bar{x}$ = 4.65, S.D. = .48)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

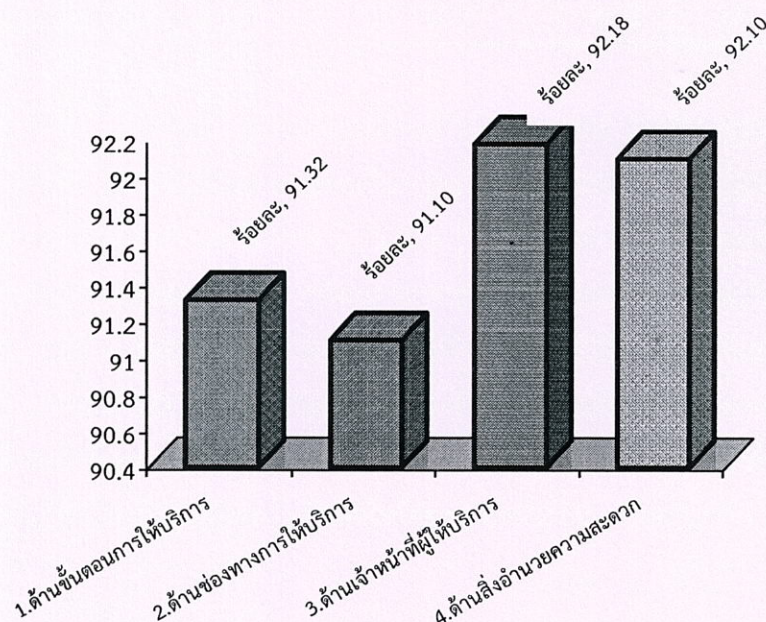
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.19	4.66	.47	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	91.79	4.59	.49	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.38	4.62	.49	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	91.15	4.56	.50	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	91.96	4.60	.49	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	92.98	4.65	.48	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.30	4.61	.49	มากที่สุด
โดยรวม	92.10	4.61	.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านทะเบียน ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.10 ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = .27) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.19 ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = .47)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านทะเบียน ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	91.32	4.57	.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	91.10	4.56	.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.18	4.61	.29	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.10	4.61	.27	มากที่สุด
โดยรวม	91.68	4.58	.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านทะเบียน ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.68 ($\bar{x}=4.58$, S.D. = .19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.10 ($\bar{x}=4.61$, S.D. = .27)



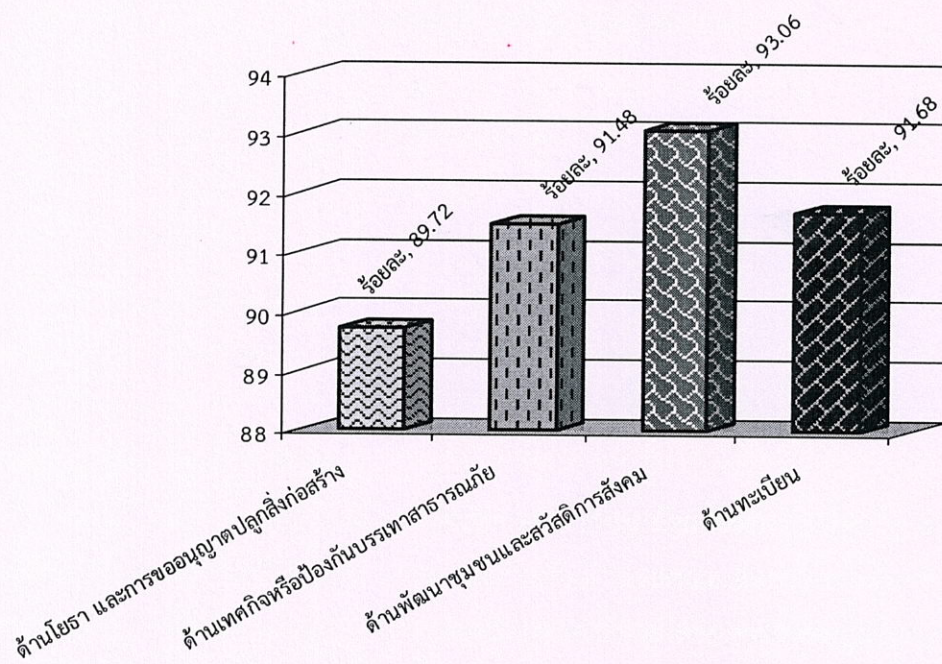
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านทะเบียน ในภาพรวม 4 ด้าน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลขามเรียง

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลขามเรียง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	S. D	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	89.72	4.49	.23	มาก
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	91.48	4.57	.16	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	93.06	4.65	.19	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านทะเบียน	91.68	4.58	.19	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	91.47	4.57	.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.47 ($\bar{x}=4.57$, S.D. = .11) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.06 ($\bar{x}=4.65$, S.D. = .19) รองลงมาคืองานบริการที่ 4 ด้านทะเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.68 ($\bar{x}=4.58$, S.D. = .19) งานบริการที่ 2 ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.48 ($\bar{x}=4.57$, S.D. = .16) และงานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.72 ($\bar{x}=4.49$, S.D. = .23) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม