

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล โปธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปธิ์หมากแข้ง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปธิ์หมากแข้ง จำนวน 5 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
5. ประเมินความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโปธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	185	48.68
เพศหญิง	190	50.00
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.68 รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00

### 1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	25	6.58
อายุ 18 – 30 ปี	85	22.37
อายุ 31 – 50 ปี	140	36.84
อายุ 51 – 60 ปี	75	19.74
อายุสูงกว่า 60 ปี	55	14.47
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.37 กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.74 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.47 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

### 1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	170	44.74
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	150	39.47
อนุปริญญา/ปวส.	25	6.58
ปริญญาตรี	35	9.21
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.47 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.21 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

#### 1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	70	18.42
เกษตรกร	155	40.79
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	50	13.16
รับราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	12	3.16
นักเรียน/นักศึกษา	85	22.37
อื่น ๆ (รับจ้าง)	8	2.10
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.79 รองลงมา คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.37 อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.42 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.16 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.16 และอาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 2.10 และ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.00	4.75	0.32	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	94.67	4.73	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.33	4.82	0.30	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.78</b>	<b>4.79</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา

### การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	92.67	4.63	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.33	4.77	0.48	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.33	4.72	0.45	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.67	4.68	0.38	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	95.67	4.78	0.27	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.95</b>	<b>4.75</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.95 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.41)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.33	4.77	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.67	4.78	0.31	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	95.00	4.75	0.33	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	90.33	4.52	0.45	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.61</b>	<b>4.73</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.61 ( $\bar{X}$  = 4.73, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ( $\bar{X}$  = 4.85, S.D. = 0.28)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา  
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.33	4.77	0.41	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	93.33	4.67	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97.33	4.87	0.16	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	93.67	4.68	0.43	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.33	4.72	0.32	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.22</b>	<b>4.76</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก  
สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า  
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.16)



ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.78	4.79	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.95	4.75	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.61	4.72	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.22	4.76	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.75	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{X}$  = 4.75, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.34)

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.33	4.82	0.33	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.00	4.65	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	94.33	4.72	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.33</b>	<b>4.77</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X}$  = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษา  
ความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.67	4.73	0.52	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	98.67	4.93	0.16	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.33	4.67	0.61	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	93.67	4.68	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.77</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ( $\bar{X}$  = 4.93, S.D. = 0.16)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษา  
ความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	94.67	4.73	0.35	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.33	4.77	0.41	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	93.67	4.62	0.37	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.72</b>	<b>4.79</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่  
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเจ้าหน้าที่มี  
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษา  
ความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	93.33	4.67	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	93.67	4.68	0.47	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.67	4.78	0.34	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.28</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่  
สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าความสะดวกของ  
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษา  
ความสะอาดในที่สาธารณะ (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.33	4.77	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.72	4.79	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.46	4.77	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่  
สาธารณะในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{X}$ )=4.77, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 ( $\bar{X}$  = 4.79, S.D. = 0.36)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.33	4.82	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	93.67	4.68	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	96.00	4.80	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	92.33	4.62	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.11</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับ  
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.33  
( $\bar{X}$  = 4.87, S.D. = 0.33)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	97.33	4.87	0.22	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.67	4.78	0.29	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.33	4.82	0.29	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	93.33	4.67	0.31	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.33 ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.22)



ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	94.33	4.72	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	98.67	4.93	0.16	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	93.33	4.67	0.61	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.67	4.73	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.00	4.65	0.47	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.22</b>	<b>4.76</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่  
ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.16

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	98.00	4.90	0.17	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	98.33	4.92	0.13	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	92.33	4.62	0.60	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	95.33	4.77	0.39	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.67	4.73	0.33	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.39</b>	<b>4.77</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี  
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ความสะดวกของ  
สถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือ  
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.11	4.76	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.50	4.78	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.22	4.76	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.39	4.77	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา  
สาธารณภัย ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.38)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	98.67	4.93	0.16	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.67	4.88	0.29	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	94.33	4.72	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	92.67	4.63	0.40	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	92.00	4.60	0.39	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.78</b>	<b>4.74</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 98.67 ( $\bar{X} = 4.93$ , S.D. = 0.16)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.67	4.78	0.34	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	97.00	4.85	0.23	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	98.67	4.93	0.16	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.67	4.83	0.32	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.33	4.57	0.41	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.45	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.06</b>	<b>4.80</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ( $\bar{X}$  = 4.80, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ( $\bar{X}$  = 4.93, S.D. = 0.16)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.67	4.80	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	97.67	4.88	0.29	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	94.33	4.72	0.45	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.33	4.77	0.39	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>96.39</b>	<b>4.82</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 96.39 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ  
ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$  S.D. = 0.20)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.33	4.72	0.40	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	94.33	4.72	0.60	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	98.67	4.93	0.10	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	93.33	4.67	0.52	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.33</b>	<b>4.77</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
ความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ( $\bar{X}$  = 4.77, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “คุณภาพและความ  
ทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ( $\bar{X}$  = 4.93, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน  
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.78	4.74	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.06	4.80	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.39	4.82	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.33	4.77	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.64	4.78	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ  
95.64 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.39 ( $\bar{X}$  = 4.82, S.D. = 0.34)



ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	92.67	4.63	0.43	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	94.67	4.73	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	96.33	4.82	0.30	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	94.33	4.72	0.32	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.30	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	98.00	4.90	0.17	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.17</b>	<b>4.76</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ , S.D. = 0.17)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุข

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	92.00	4.60	0.58	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.67	4.78	0.29	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	91.67	4.58	0.47	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.33	4.72	0.40	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	92.67	4.63	0.60	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.89</b>	<b>4.74</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.89 ( $\bar{X}$  = 4.74, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X}$  = 4.92, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานสาธารณสุข

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.33	4.87	0.22	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	92.67	4.63	0.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	90.67	4.53	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>94.78</b>	<b>4.74</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์มากแข้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ( $\bar{X} = 4.92$ , S.D. = 0.20)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานสาธารณสุข

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.33	4.82	0.30	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.33	4.72	0.45	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.33	4.77	0.41	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>95.67</b>	<b>4.78</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.41)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข  
(ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.17	4.76	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.89	4.74	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.78	4.74	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.67	4.78	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.13	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X}$  = 4.76, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.67 ( $\bar{X}$  = 4.78, S.D. = 0.39)

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โพธิ์หมากแข้ง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.14	4.75	0.37	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.46	4.77	0.38	มากที่สุด
3.งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.31	4.77	0.39	มากที่สุด
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.64	4.78	0.35	มากที่สุด
5. งานบริการด้านสาธารณสุข	95.13	4.76	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์หมากแข้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = 0.35) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.46 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.38) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ( $\bar{X} = 4.77$ , S.D. = 0.39) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ( $\bar{X} = 4.76$ , S.D. = 0.37) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ