

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปี 2561 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร จำนวน 200 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้ย้าย เข้า - ออก

2.2 งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะกิจกรรมการบริการ

จัดเก็บขยะ

2.3 งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน)

2.4 งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร

รายการ	งานบริการโครงการ กิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก(N=50)		งานบริการโครงการ รักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ กิจกรรมการ บริการจัดเก็บขยะ ฯ (N=50)		งานบริการโครงการ งานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย การบริการ รับ - ส่งผู้ป่วย (N=50)		งานบริการโครงการ กิจกรรมการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ฯ (N=50)		รวม (N=200)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
-ชาย	20	40.00	30	60.00	20	40.00	16	32.00	86	43.00
-หญิง	30	60.00	20	40.00	30	60.00	34	68.00	114	57.00
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100
อายุ										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	-	-	7	14.00	-	-	-	-	7	3.50
-31-40 ปี	35	70.00	23	46.00	-	-	-	-	58	29.00
-41-50 ปี	10	20.00	15	30.00	-	-	-	-	25	12.50
-51 ปีขึ้นไป	5	10.00	5	10.00	50	100.00	50	100.00	110	55.00
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	งานบริการโครงการ กิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก(N=50)		งานบริการโครงการ รักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ กิจกรรม การบริการจัดเก็บขยะ ฯ (N=50)		งานบริการโครงการ งานป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย การบริการ รับ - ส่งผู้ป่วย (N=50)		งานบริการโครงการ กิจกรรมการจ่ายเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ (N=50)		รวม (N=200)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	20.00	10	20.00	-	-	-	-	20	10.00
-เกษตรกร	10	20.00	10	20.00	15	30.00	10	20.00	45	22.50
-ค้าขาย	30	60.00	30	60.00	20	40.00	20	40.00	100	50.00
-รับจ้าง	-	-	-	-	15	30.00	20	40.00	35	17.50
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 55.00 และอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก ภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.67	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.63	95.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การแจ้งย้าย เข้า-ออก	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการการแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความ เหมาะสม	4.75	0.72	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนใน การแจ้งย้ายเข้า-ออก	4.67	0.94	93.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.67	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบ การแจ้งย้ายเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือระยะเวลาในการการแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการแจ้งย้ายเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.73	0.54	94.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม	4.70	0.54	94.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.82	0.69	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการฝึกอบรม	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.70	0.69	94.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ของการฝึกอบรม	4.78	0.89	95.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.58	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า - ออก ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความหลากหลาย	4.80	0.86	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.69	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.63	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การแจ้งย้ายเข้า-ออก มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

2.2 งานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.57	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.81	0.56	96.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.59	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.53	95.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.57	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ
โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะตรงตาม เวลาที่กำหนด	4.76	0.67	95.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการรักษาความสะอาดและจัดเก็บ ขยะ มีความเหมาะสม	4.86	0.62	97.20	มากที่สุด
3. การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะไม่มีขยะ ตกค้าง	4.75	0.64	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.57	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการรักษาความ
สะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิด
เป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะตรงตามเวลาที่กำหนด
มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การรักษาความสะอาดและ
จัดเก็บขยะไม่มีขยะตกค้าง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ
โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.84	0.63	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.73	0.64	94.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.81	0.56	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการรักษาความ
สะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย
ความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งถังขยะและจุดจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของรถจัดเก็บขยะ	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอและไม่ชำรุด	4.71	0.73	94.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.59	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของรถจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งถังขยะและจุดจัดเก็บขยะ มีความเหมาะสม มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ถังขยะมีจำนวนเพียงพอและไม่ชำรุด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.72	0.59	94.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะ มีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.67	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.53	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การรักษาความสะอาดและจัดเก็บขยะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.40 ($\bar{X} = 4.72$)

2.3 งานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน)

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.53	95.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.57	95.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.47	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม	4.78	0.57	95.60	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม	4.79	0.65	95.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.64	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.77	0.53	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ – ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาการชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม	4.77	0.63	95.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม	4.76	0.61	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม	4.79	0.65	95.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.57	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ
โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์
ฉุกเฉิน) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความ เหมาะสม	4.82	0.61	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	0.65	96.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.61	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.58	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการงาน
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80
($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม
มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่ง
อำนวยความสะดวกของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)
และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ
โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์
ฉุกเฉิน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัยเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยมีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.72	0.62	94.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80	0.54	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการงาน
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ด้านสถานที่และ
สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00
($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นไป
อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และ
รายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความชัดเจน เข้าใจ
ง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.40 ($\bar{X} = 4.72$)

2.4 งานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)

โดยในการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์
เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการ
ให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.47	95.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.55	95.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.74	0.57	94.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม	4.78	0.52	95.60	มากที่สุด
3. วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการกิจกรรม การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า วิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.81	0.53	96.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.57	96.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.75	0.64	95.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	4.74	0.54	94.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการกิจกรรม การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.81	0.52	96.20	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.70	0.57	94.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.80	0.53	96.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.77	0.47	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.73	0.69	94.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความหลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.61	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.55	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$)

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ

รายการ	ด้าน กระบวนการ	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้าน สถานที่	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
1.งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้ง ย้าย เข้า - ออก	4.76	4.79	4.78	4.79	4.78	95.60	มากที่สุด
2.งานบริการ โครงการรักษาความ สะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการ บริการจัดเก็บขยะ	4.79	4.81	4.78	4.79	4.79	95.80	มากที่สุด
3.งานบริการ โครงการงานป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยการบริการรับ –ส่ง ผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน)	4.77	4.78	4.79	4.80	4.78	95.60	มากที่สุด
4.งานบริการ โครงการกิจกรรมการ จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพฯ	4.78	4.78	4.77	4.76	4.77	95.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.78	4.79	4.78	4.79	4.78	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ให้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับเทศบาลตำบลทับคล้อ นั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการ โครงการกิจกรรมแจ้งย้าย เข้า – ออก
 - อยากให้มีการจัดโครงการแบบนี้ไปเรื่อยๆ เพราะสะดวกดี
2. งานบริการ โครงการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กิจกรรมการบริการจัดเก็บขยะ
 - อยากให้เพิ่มถังขยะในบางจุด
3. งานบริการ โครงการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยการบริการรับ –ส่งผู้ป่วย (การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน)
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
4. งานบริการ โครงการกิจกรรมการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ(ผู้สูงอายุ ผู้พิการ)
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ