หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๐๘/๒๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตูน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑.งานด้านการศึกษา ๒.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๓.งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๔.ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๔.๒๐
๒. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ ๙๔.๐๐
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ ๙๔.๔๐
๔. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๔.๔๐

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๕

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.25 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.25 ระดับคะแนน 9 คะแนน เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระดับคะแนน 9

2.2 งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระดับคะแนน 9

2.3 งานที่ 1 ด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 9

2.4 งานที่ 2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ระดับคะแนน 9

รับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางสาวณัฐพิพัฒน์ ดอกเทียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จำนวน 400 คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ จำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	35.50
หญิง	252	63.00
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	6	1.50
รวม	**400**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	23	5.75
25 - 34 ปี	90	22.50
35 - 44 ปี	116	29.00
45 - 54 ปี	76	19.00
55 - 64 ปี	61	15.25
65 ปีขึ้นไป	34	8.50
รวม	**400**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	92	23.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	64	16.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	115	28.75
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	57	14.25
ปริญญาตรี	65	16.25
ปริญญาโท	3	0.75
อื่นๆ	4	1.00
รวม	**400**	**100.00**
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	10.50

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	89	22.25
รับจ้างทั่วไป	91	22.75
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	89	22.25
เกษตรกรรม/ประมง	45	11.25
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ	14	3.50
นักเรียน/นักศึกษา	5	1.25
ว่างงาน	18	4.50
อื่นๆ	7	1.75
รวม	**400**	**100.0**
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	23	5.75
3,001 - 5,000 บาท	32	8.00
5,001 - 10,000 บาท	171	42.75
10,001 - 20,000 บาท	148	37.00
20,001 บาทขึ้นไป	26	6.50
รวม	**400**	**100.0**
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา	100	25.00
งานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.00
งานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
รวม	**400**	**100.0**
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	313	78.25
3-5 ครั้งต่อปี	73	18.25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	14	3.50
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และเพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตนปลาย/ปวช จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัท และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการ มีอัตราเท่ากันทั้ง 4 หน่วยงาน ซึ่งให้ประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามหน่วยงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3 - 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมทั้ง 4 งานที่ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมรวม 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม จำแนกตามงานภารกิจ 4 ด้านที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละงานภารกิจที่ได้ให้บริการจาก อบต.เมืองเก่า	n = 400		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา	4.71	0.61	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.62	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4.72	0.60	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 งานภารกิจที่ได้ให้บริการนั้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.61

เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละงานภารกิจที่ให้บริการ พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี มีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมา คือ งานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมา คือ งานที่ 1 งานด้านการศึกษา มีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 แสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวม จำแนกตามด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต. เมืองเก่า ในปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.62	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.61	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล . ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.61

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ปัจจัยคือ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) และปัจจัยด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานภารกิจที่ให้บริการ

3.4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในส่วนงานที่ 1 งานด้านการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและแยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3.4 และ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 1 งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต. เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 1 งานด้านการศึกษา	**n = 100**		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.63	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำหรับส่วนงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.61

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 1 งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา	n = 100		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.71	0.59	มากที่สุด
1.2) มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.52	มากที่สุด
1.3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.58	มากที่สุด
1.4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.72	0.59	มากที่สุด
1.5) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.71	มากที่สุด
1.6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.68	0.65	มากที่สุด
1.7) มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ	4.73	0.58	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.60**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.75	0.58	มากที่สุด
2.2) มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.60	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.70	0.61	มากที่สุด
2.4) มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.64	0.66	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.61**	**มากที่สุด**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.74	0.60	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.62	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.67	0.65	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง	4.74	0.56	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.72	0.61	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.71	0.59	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.61**	**มากที่สุด**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.72	0.60	มากที่สุด
4.2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.73	0.62	มากที่สุด
4.3) มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.69	0.65	มากที่สุด
4.4) ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.68	0.63	มากที่สุด
4.5) มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.62	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
4.6) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.64	มาก
4.7) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.68	มากที่สุด
4.8) มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.75	0.58	มาก
รวม	**4.71**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาในพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน ($\bar{X}$= 4.78) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) และรองลงมา คือ มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) ถัดมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) , การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) ซึ่งต่างก็มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คะแนน ($\bar{X}$= 4.63)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$= 4.70) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย นั้น มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คะแนน ($\bar{X}$= 4.64)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเท่ากัน 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ

เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) ถัดมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) โดยผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน ($\bar{X}$= 4.67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) และ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) รองถัดมาอีกคือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) และ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69) และ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ซึ่งมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คะแนน ($\bar{X}$= 4.66)

3.4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและแยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3.6 และ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	**n = 100**		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.62	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.62	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.63	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.62**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำหรับส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.62

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และด้านช่องทางการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	n = 100		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.68	0.66	มากที่สุด
1.2) มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.60	มากที่สุด
1.3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.66	มากที่สุด
1.4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.68	0.65	มากที่สุด
1.5) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.59	มากที่สุด
1.6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.65	0.69	มากที่สุด
1.7) มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ	4.75	0.58	มาก
รวม	**4.69**	**0.63**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.67	0.67	มากที่สุด
2.2) มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.59	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.54	มากที่สุด
2.4) มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.66	0.67	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.62**	**มากที่สุด**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.69	0.65	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.75	0.58	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.67	0.70	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง	4.69	0.65	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.68	0.63	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.62**	**มากที่สุด**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.68	0.66	มากที่สุด
4.2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.72	0.60	มากที่สุด
4.3) มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.75	0.61	มากที่สุด
4.4) ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.72	0.64	มากที่สุด
4.5) มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.64	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
4.6) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.61	มาก
4.7) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.73	0.62	มากที่สุด
4.8) มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.72	0.62	มาก
รวม	**4.72**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในส่วนงานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาในพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และรองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยทั้งคู่เท่ากับ 4.65 คะแนน ($\bar{X}$= 4.65)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมาคือ มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน ($\bar{X}$= 4.67) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย นั้นมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คะแนน ($\bar{X}$= 4.66)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดอยู่ที่ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75)

โดยผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมาค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69) และถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คะแนน ($\bar{X}$= 4.67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมาคือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) และ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) รองถัดมาอีกคือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด , ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดอยู่ที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$= 4.70) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ซึ่งมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68)

3.4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและแยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3.8 และ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.8 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.59	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำหรับส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.60

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.73) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.72	0.59	มากที่สุด
1.2) มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.60	มากที่สุด
1.3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.71	0.62	มากที่สุด
1.4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.68	0.66	มากที่สุด
1.5) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.60	มากที่สุด
1.6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.69	0.61	มากที่สุด
1.7) มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.61**	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.73	0.58	มากที่สุด
2.2) มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.65	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.72	0.62	มากที่สุด
2.4) มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.74	0.56	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.60**	**มากที่สุด**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.73	0.58	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.73	0.62	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.69	0.65	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง	4.72	0.64	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.68	0.65	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.61**	**มากที่สุด**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.74	0.60	มากที่สุด
4.2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.69	0.63	มากที่สุด
4.3) มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.73	0.58	มากที่สุด
4.4) ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.75	0.54	มากที่สุด
4.5) มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.58	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
4.6) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.72	0.62	มากที่สุด
4.7) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.74	0.54	มากที่สุด
4.8) มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.69	0.63	มาก
รวม	**4.73**	**0.59**	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ในส่วนงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาในพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) และรองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และมีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และรองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมา คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69) ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) และ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) โดยผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) ถัดมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ และการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) และ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) รองถัดมาอีกคือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ซึ่งมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69)

3.4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและแยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 3.10 และ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.เมืองเก่า ในส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**n = 100**		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.58	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.60**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า สำหรับส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.60

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.74) ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.72) ปัจจัยถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.71) และในส่วนของด้านปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$ = 4.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี แยกรายด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**n = 100**		**ระดับความพึงพอใจ**
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1) การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.66	0.68	มากที่สุด
1.2) มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.60	มากที่สุด
1.3) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.70	0.61	มากที่สุด
1.4) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.68	0.65	มากที่สุด
1.5) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.63	มากที่สุด
1.6) มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.72	0.64	มากที่สุด
1.7) มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ	4.71	0.57	มากที่สุด
รวม	**4.70**	**0.63**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.71	0.62	มากที่สุด
2.2) มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.61	มากที่สุด
2.3) มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.69	0.61	มากที่สุด
2.4) มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.73	0.58	มากที่สุด
รวม	**4.71**	**0.61**	**มากที่สุด**
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.66	0.68	มากที่สุด
3.2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.68	0.66	มากที่สุด
3.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.74	0.56	มากที่สุด
3.4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง	4.75	0.54	มากที่สุด
3.5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.76	0.55	มากที่สุด
3.6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.75	0.54	มากที่สุด
รวม	**4.72**	**0.59**	**มากที่สุด**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1) มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.76	0.53	มากที่สุด
4.2) สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.72	0.60	มากที่สุด
4.3) มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.71	0.62	มากที่สุด
4.4) ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.72	0.59	มากที่สุด
4.5) มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.60	มากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
4.6) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.72	0.64	มากที่สุด
4.7) การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.78	0.52	มากที่สุด
4.8) มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.77	0.53	มาก
รวม	**4.74**	**0.58**	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในส่วนงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาในพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้านคือ มีป้ายแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) รองลงมา คือ มีตู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) และรองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$= 4.70) และรองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับแจ้งกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คะแนน ($\bar{X}$= 4.66)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71) และมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน ($\bar{X}$= 4.70) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน นั้นมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน ($\bar{X}$= 4.69)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย

เท่ากันทั้งหมดอยู่ที่ 4.76 คะแนน ($\bar{X}$= 4.76) โดยผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน –หลัง และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.75 คะแนน ($\bar{X}$= 4.75) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.74 คะแนน ($\bar{X}$= 4.74) และถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คะแนน ($\bar{X}$= 4.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คะแนน ($\bar{X}$= 4.66)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คะแนน ($\bar{X}$= 4.78) รองลงมาคือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน ($\bar{X}$= 4.77) และ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ผลประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คะแนน ($\bar{X}$= 4.76) รองถัดมาอีกคือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน ($\bar{X}$= 4.73) และสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด , ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งหมดอยู่ที่ 4.72 คะแนน ($\bar{X}$= 4.72) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ซึ่งมีผลประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คะแนน ($\bar{X}$= 4.71)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม และรายด้าน โดยเทียบเกณฑ์ระดับคะแนนเต็ม 10 คะแนน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบต. เมืองเก่า ในแต่ละด้าน	n = 400		ประเมินระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เทียบระดับคะแนน (10 คะแนน)
	ค่าเฉลี่ย $(\bar{X})$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.62	มากที่สุด	94.00	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.61	มากที่สุด	94.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.61	มากที่สุด	94.40	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.61	มากที่สุด	94.40	9
รวมเฉลี่ย	**4.71**	**0.61**	**มากที่สุด**	**94.25**	**9**

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ในภาพรวมจากทั้ง 4 ส่วนงานบริการ (งานที่ 1 งานด้านการศึกษา งานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ซึ่งได้ทำการวัดประเมินทั้ง 4 ด้านนั้น จัดว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 94.25 และเทียบเกณฑ์ระดับคะแนนเต็ม 10 คะแนน จะได้เท่ากับ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ส่วนด้านที่มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.00

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการที่ประชาชนติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

งานที่ให้บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละความพึงพอใจ	ประเมินระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน (เต็ม 10 คะแนน)
งานที่ 1 ด้านการศึกษา	4.71	94.20	มากที่สุด	9
งานที่ 2 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.70	94.00	มากที่สุด	9
งานที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี	4.72	94.40	มากที่สุด	9
งานที่ 4 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	94.40	มากที่สุด	9
รวมเฉลี่ย	**4.70**	**94.25**	**มากที่สุด**	**9**

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ในภาพรวมงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.25 จัดว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกงานบริการ ซึ่งสามารถจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับ 1 คือ งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี และงานที่ 4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 94.40

ร้อยละความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับ 2 คือ งานที่ 1 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.20

และร้อยละความพึงพอใจลำดับ 3 คือ งานที่ 2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 94.00

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

1) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงกันมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้จัดขึ้น

2) อยากให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ช่วยส่งเสริมอาชีพ และส่งเสริมการรวมกลุ่มประกอบอาชีพให้มากขึ้น

3) อยากให้มีการปรับปรุงถนนที่ชำรุด เพิ่มไฟกิ่ง แก้ปัญหาการจราจร ถนนเลียบคลอง มักเสียงดัง รถขับเร็ว อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงการแก้ปัญหาท่อระบายน้ำ น้ำคลองให้สะอาด ขุดลอก

4) อยากให้มีการเพิ่มกล้องวงจรปิดให้มากขึ้น เพื่อป้องกันเรื่องความปลอดภัยของลูกบ้าน

5) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น เพจเฟซบุ๊ค สายด่วน เป็นต้น

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

แม้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ควรต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไปอีกอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรให้ความสำคัญในการลงพื้นที่พบปะกับลูกบ้าน เพื่อติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้านจะได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2) ควรจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาอาชีพ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งให้เกิดเครือข่ายความร่วมมืออย่างเข้มแข็ง

3) ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

4) ควรส่งเสริมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในงานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล หรือด้านนโยบายแผนพัฒนาชุมชนเพิ่มเติม

2) ควรศึกษาและวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่างๆ

3) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า