

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	85	22.25
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	92	24.08
อนุปริญญา/ปวส.	98	25.65
ปริญญาตรี	99	25.92
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.09
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.92 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 25.65 ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.08 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.09 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	71	18.59
เกษตรกร	67	17.54
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	52	13.61
รับราชการ	55	14.40
รัฐวิสาหกิจ	14	3.66
นักเรียน/นักศึกษา	40	10.47
อื่นๆ(รับจ้าง)	83	21.73
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ

21.73 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.59 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17.54 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.40 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.61 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.47 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

ตอนที่ 2

ด้านที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน
 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.29	4.71	0.73	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.97	4.75	0.67	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.35	4.72	0.66	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.75	4.84	0.53	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.49	4.82	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.39	4.82	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.54	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านด้านด้านโยธา การขออนุญาต
 ปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและ
 ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.75 รองลงมา คือ ระยะเวลา
 การให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ
 96.49 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.34	4.82	0.56	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.87	4.69	0.76	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.14	4.71	0.71	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.07	4.80	0.61	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.13	4.81	0.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.97	4.80	0.61	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.61	4.73	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ
ต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.34 รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.13 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ
ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.34	4.82	0.56	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	93.72	4.69	0.62	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.81	4.84	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.54	4.83	0.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.03	4.75	0.62	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.07	4.80	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.75	4.79	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ
ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.81
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย
ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 และเจ้าหน้าที่
พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ
96.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งแวดล้อม				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.61	4.73	0.62	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.87	4.69	0.65	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.49	4.82	0.56	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	96.28	4.81	0.57	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.13	4.81	0.58	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.92	4.75	0.60	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ	96.44	4.82	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่
ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.49 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/
ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 และ “ความ
เพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.54	4.78	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.30	4.77	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.75	4.79	0.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.53	4.78	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.39	4.82	0.61	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.19	4.71	0.78	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.82	4.74	0.72	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับ ฟังปัญหา และ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.13	4.81	0.64	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.28	4.81	0.62	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.23	4.81	0.62	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.97	4.75	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.57	4.78	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการ
เพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.39 รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลา
ราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.28 และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก
ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.23 ตามลำดับ

ตอนที่ 5

ด้านที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน
ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.60	4.78	0.62	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.71	4.74	0.64	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.12	4.86	0.54	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.39	4.82	0.55	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.97	4.80	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.93	4.80	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.95	4.80	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
 สาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย
 ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.12 รองลงมา คือ มีผัง
 ลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.39 และ
 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ที่ร้อยละ 95.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 3

ด้านที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
 ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.92	4.80	0.65	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.24	4.76	0.69	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.19	4.71	0.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.44	4.82	0.60	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.28	4.81	0.63	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.81	4.79	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านด้านการรักษาความสะอาด
 ในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและ
 ระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 รองลงมา ระยะเวลาการ
 ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ
 96.28 และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ที่ร้อยละ 95.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.69	4.78	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.71	4.79	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.90	4.79	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.64	4.78	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.74	4.79	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.55	4.73	0.59	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.08	4.70	0.61	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.65	4.83	0.51	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.44	4.82	0.55	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.44	4.82	0.54	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.76	4.74	0.62	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.54	4.83	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	95.64	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.81	4.84	0.52	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	93.66	4.68	0.63	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.75	4.84	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.34	4.82	0.55	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.34	4.77	0.58	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.49	4.82	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.90	4.79	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.81 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.75 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.49 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.65	4.83	0.53	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.13	4.76	0.66	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.55	4.73	0.66	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.02	4.80	0.64	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.13	4.81	0.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.60	4.83	0.53	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.87	4.74	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.71	4.79	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.60 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.13 ตามลำดับ

ตอนที่ 4

ด้านที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.29	4.76	0.67	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.13	4.81	0.57	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.45	4.72	0.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	95.76	4.79	0.66	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.28	4.81	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.23	4.81	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.69	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.28 รองลงมา คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.23 และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.65	4.78	0.65	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.57	4.78	0.66	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.49	4.77	0.65	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.42	4.77	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.53	4.78	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.71	4.74	0.66	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.14	4.71	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.18	4.81	0.65	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.02	4.80	0.68	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.97	4.80	0.67	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.87	4.74	0.68	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.07	4.80	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.42	4.77	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.18 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.07 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้รับระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.02	4.80	0.61	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.61	4.73	0.66	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.08	4.75	0.72	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.18	4.81	0.62	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.39	4.77	0.64	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.65	4.78	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านด้านการรักษาความสะอาด
ในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง
น่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.18 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี
แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.02 และเจ้าหน้าที่มี
ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.65 ตามลำดับ