

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแยก อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
5. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน
7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

1. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	51.25
หญิง	39	48.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 51.25 และร้อยละ 48.75 ตามลำดับ

1.1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	13	16.30
21 – 30 ปี	20	25.00
31 – 40 ปี	17	21.30
41 – 50 ปี	15	18.70
51 – 60 ปี	14	17.50
มากกว่า 60 ปี	1	1.20
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.70 อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุ น้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	24	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	11	13.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	14	17.50
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	9	11.20
ปริญญาตรี	22	27.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

1.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	6.30
พนักงานองค์กรเอกชน	5	6.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.60
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	11	13.80
รับจ้าง	12	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	17.50
เกษตรกร	30	37.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.80 ประกอบอาชีพรับราชการและประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

1.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	38.80
สมรส	38	47.40
แยกกันอยู่	4	5.00
หย่าร้าง/หม้าย	7	8.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

1.1.6 รายได้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	22.50
5,001 – 10,000 บาท	32	40.00
10,001 – 15,000 บาท	17	21.20
15,001 – 20,000 บาท	12	15.00
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.20 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

1.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	42	52.50
10.01 – 12.00 น.	17	21.20
12.01 – 14.00 น.	18	22.50
14.01 – 16.30 น.	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกมารับบริการรับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 และสะดวกมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.414	94.40	8	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.411	94.60	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.67	.379	93.40	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.74	.389	94.80	6	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.86	.426	97.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.89	.466	97.80	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.85	.428	97.00	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.74	.437	94.80	6	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.78	.433	95.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.77	.364	95.40	5	มากที่สุด
รวม	4.77	.481	95.70		มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.70 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา ได้แก่ ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

1.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.67	.333	93.40	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.78	.384	95.60	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	.355	96.60	3	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.82	.302	96.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.84	.295	96.80	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.309	95.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	.449	97.20	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.81	.302	96.20	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันที่	4.80	.412	96.00	6	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.374	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.415	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้าน
 สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็น
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ
 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย
 ร้อยละ 96.60 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการ
 มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

1.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.411	95.00	7	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.435	94.40	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.379	94.60	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.416	97.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.326	97.60	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.359	97.40	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.86	.431	97.20	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.412	98.00	1	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.81	.431	96.20	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.451	94.00	10	มากที่สุด
รวม	4.81	.416	96.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00

1.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.85	.412	97.00	2	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.88	.441	97.60	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.90	.378	98.00	1	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.84	.396	96.80	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.82	.388	96.40	5	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.76	.415	95.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.422	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.60 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20

2. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	53.80
หญิง	37	46.20
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 และร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

2.1.2 อายุ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	4	5.00
21 – 30 ปี	28	35.00
31 – 40 ปี	16	20.00
41 – 50 ปี	17	21.30
51 – 60 ปี	14	17.40
มากกว่า 60 ปี	1	1.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.40 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	35	43.80
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	10	12.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	18	22.50
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	7	8.70
ปริญญาตรี	10	12.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

2.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	6.30
พนักงานองค์กรเอกชน	8	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	16	20.00
รับจ้าง	12	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.50
เกษตรกร	34	42.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.30 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.80 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

2.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	28	35.00
สมรส	39	48.80
แยกกันอยู่	7	8.80
หย่าร้าง/หม้าย	6	7.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 35.00 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.80 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

2.1.6 รายได้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	21.30
5,001– 10,000บาท	34	42.50
10,001 – 15,000 บาท	16	20.00
15,001 – 20,000 บาท	12	15.00
มากกว่า 20,000 บาท	1	1.20
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

2.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	42	52.50
10.01 - 12.00 น.	17	21.20
12.01 – 14.00 น.	18	22.50
14.01 –16.30 น.	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 และสะดวกในการมารับบริการระหว่างช่วงเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

2.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	.414	94.40	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.73	.410	94.60	5	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.67	.433	93.40	10	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.69	.421	93.80	8	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.80	.435	96.00	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.86	.378	97.20	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.79	.366	95.80	3	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.68	.484	93.60	9	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.74	.310	94.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.71	.451	94.00	7	มากที่สุด
รวม	4.75	.472	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมาคือป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ในขณะที่การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.66	.442	93.20	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.75	.435	95.00	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	.329	95.40	6	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.80	.319	96.00	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.81	.326	96.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.323	95.20	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.82	.377	96.40	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่	4.78	.413	95.60	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันที่	4.79	.443	95.80	4	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	4.64	.374	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.76	.312	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจการงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในส่วนของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.40 รองลงมาคือความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงานมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

2.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.411	95.00	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.357	94.40	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.435	94.60	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.412	97.80	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.371	97.60	2	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.352	97.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.80	.346	96.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.81	.343	96.20	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.71	.418	94.20	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.486	92.00	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.467	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมาคือความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00

2.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 ช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.82	.428	96.40	4	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.456	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือ วันหยุดราชการ	4.86	.478	97.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.83	.412	96.60	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.89	.495	97.60	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.81	.464	96.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.481	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่มาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20

3. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	40.00
หญิง	48	60.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

3.1.2 อายุ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	3	3.80
21 – 30 ปี	21	26.30
31 – 40 ปี	26	32.50
41 – 50 ปี	15	18.80
51 – 60 ปี	10	12.50
มากกว่า 60 ปี	5	6.10
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	38.80
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	14	17.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	15	18.80
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	12	15.00
ปริญญาตรี	8	10.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 17.40 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

3.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	6.30
พนักงานองค์กรเอกชน	21	26.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	12.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	16.20
รับจ้าง	10	12.50
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.20
เกษตรกร	20	25.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.20 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 12.50 และประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.200 ตามลำดับ

3.1.5 สถานภาพการ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	38.80
สมรส	40	50.00
แยกกันอยู่	5	6.20
หย่าร้าง/หม้าย	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.20 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3.1.6 รายได้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	5	6.20
5,001 – 10,000 บาท	43	53.80
10,001 – 15,000 บาท	16	20.00
15,001 – 20,000 บาท	13	16.20
มากกว่า 20,000 บาท	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001– 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 16.20 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.20 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	46	57.50
10.01 – 12.00 น.	18	22.50
12.01 – 14.00 น.	13	16.20
14.01 – 16.30 น.	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.50 สะดวกในการมารับบริการ ช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.20 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

3.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	N = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.76	.472	95.20	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.75	.457	95.00	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.68	.489	93.60	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.66	.474	93.20	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.84	.363	96.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.93	.351	98.60	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.85	.379	97.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.73	.497	94.60	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.83	.410	96.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.81	.418	96.20	5	มากที่สุด
รวม	4.78	.415	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.74	.442	94.80	8	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.86	.495	97.20	5	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	.441	96.80	7	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.87	.423	97.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.91	.433	98.20	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	.441	96.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.93	.378	98.60	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.85	.416	97.00	6	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันท่วงที	4.90	.443	98.00	3	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.69	.372	93.80	9	มากที่สุด
รวม	4.84	.442	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้าน
 การซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็น
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60 รองลงมาความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิด
 เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที คิดเป็น
 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน
 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80

3.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.427	95.20	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.71	.432	94.20	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	.416	94.40	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.90	.349	98.00	1	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.489	97.40	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.86	.434	97.20	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.85	.420	97.00	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.88	.384	97.60	2	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	4.75	.475	95.00	7	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.427	92.40	10	มากที่สุด
รวม	4.89	.456	95.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมาการจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40

3.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.69	.463	93.80	4	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.70	.477	94.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.71	.408	94.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.66	.339	93.20	5	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.72	.356	94.40	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.54	.496	90.80	6	มากที่สุด
รวม	4.67	.452	93.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในส่วนช่องทางทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.40 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80

4. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	39.00
หญิง	49	61.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.00 และร้อยละ 39.00 ตามลำดับ

4.1.2 อายุ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	2	2.40
21 – 30 ปี	24	30.00
31 – 40 ปี	19	23.80
41 – 50 ปี	18	22.50
51 – 60 ปี	17	21.30
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.30 และอายุน้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	32	40.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	18	22.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	20	25.00
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	10	12.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 และมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	5	6.30
พนักงานองค์กรเอกชน	8	10.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	6.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	18	22.40
รับจ้าง	12	15.00
เกษตรกร	32	40.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงประกอบอาชีพรับประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.40 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.00 ประกอบอาชีพประกอบพนักงานองค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	31	38.80
สมรส	43	53.80
แยกกันอยู่	4	5.00
หย่าร้าง/หม้าย	2	2.40
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 38.80 มีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

4.1.6 รายได้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	18	22.50
5,001 – 10,000 บาท	36	45.00
10,001 – 15,000 บาท	17	21.30
15,001 – 20,000 บาท	9	11.20
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

4.1.7 ช่วงเวลาที่มีรับบริการ

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะดวงมารับบริการ

ช่วงเวลาที่จะดวงมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	46	57.50
10.01 – 12.00 น.	15	18.80
12.01 – 14.00 น.	16	20.00
14.01 – 16.30 น.	3	3.70
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะดวงในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาจะดวงในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ดวงในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.80 และดวงในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	.445	96.80	5	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.85	.4250	97.00	6	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่าง เท่าเทียม	4.79	.433	95.80	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.77	.434	95.40	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.89	.402	97.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.92	.403	98.40	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.90	.426	98.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน ประชาชน	4.80	.484	96.00	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.88	.442	97.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.82	.432	96.40	7	มากที่สุด
รวม	4.85	.421	97.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อ
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.64	.436	92.80	8	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.76	.495	95.20	6	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	.429	95.00	7	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.79	.409	95.80	3	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.80	.426	96.00	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	.423	95.40	5	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	.468	96.80	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.79	.409	95.80	3	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันที่	4.78	.443	95.60	4	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือใกล้เลิกงาน	4.64	.414	92.80	8	มากที่สุด
รวม	4.76	.434	95.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษาแก้ปัญหาต่างๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 และความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร, การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่างเต็มที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ในขณะที่ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

4.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.87	.462	97.40	6	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.84	.470	96.80	8	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.466	97.00	7	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.94	.356	98.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.98	.359	99.60	1	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.92	.393	98.40	3	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.89	.326	97.80	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับ ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.443	98.00	4	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวก ในการติดต่อ	4.82	.418	96.40	9	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.80	.486	96.00	10	มากที่สุด
รวม	4.88	.432	97.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.60 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.80 และความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00

4.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.83	.428	96.60	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.85	.411	97.00	3	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.86	.412	97.20	2	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.84	.428	96.80	4	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.89	.399	97.80	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.81	.445	96.20	6	มากที่สุด
รวม	4.84	.455	96.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในส่วนช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 รองลงมา มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 และมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.000 ในขณะที่มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20

5. ผลการศึกษาภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	57.50
หญิง	34	42.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และร้อยละ 42.50 ตามลำดับ

5.1.2 อายุ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	21	26.30
31 – 40 ปี	23	28.70
41 – 50 ปี	17	21.20
51 – 60 ปี	16	20.00
มากกว่า 60 ปี	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.20 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	36.30
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	18	22.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า	17	21.30
อนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า	13	16.30
ปริญญาตรี	3	3.60
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.30 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	4	5.00
พนักงานองค์กรเอกชน	9	11.20
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	11.20
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	19	23.80
รับจ้าง	13	16.30
เกษตรกร	26	32.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร โดยคิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.30 ประกอบอาชีพพนักงานองค์กรเอกชน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.20 และประกอบธุรกิจรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

5.1.5 สถานภาพ

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	30	37.50
สมรส	44	55.00
แยกกันอยู่	4	5.00
หย่าร้าง/หม้าย	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.50 สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.00 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

5.1.6 รายได้

ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	12	15.00
5,001– 10,000 บาท	37	46.20
10,001 – 15,000 บาท	20	25.00
15,001 – 20,000 บาท	11	13.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

5.1.7 ช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	44	55.00
10.01 – 12.00 น.	17	21.20
12.01 – 14.00 น.	16	20.00
14.01 – 16.30 น.	3	3.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.20 สะดวกมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.00 และสะดวกในการมารับบริการช่วงระหว่างเวลา 14.01 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขณะในคริวเรือน

5.2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.66	.472	93.20	6	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว	4.65	.435	93.00	7	มากที่สุด
3. การจัดลำดับก่อน-หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียม	4.58	.437	91.60	9	มากที่สุด
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.56	.474	91.20	10	มากที่สุด
5. ป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน	4.74	.463	94.80	3	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ	4.83	.451	96.60	1	มากที่สุด
7. ความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ	4.75	.479	95.00	2	มากที่สุด
8. การติดตามผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียนประชาชน	4.63	.497	92.60	8	มากที่สุด
9. การแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง	4.73	.410	94.60	4	มากที่สุด
10. การยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อโต้แย้งและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ	4.71	.443	94.20	5	มากที่สุด
รวม	4.68	.485	93.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือความถูกต้องและการดูแลไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ร้อยละ 95.00 และป้ายแสดงส่วนงานต่างๆ มีความชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 ในขณะที่ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสุภาพ กริยามารยาท และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.67	.433	93.40	9	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของเครื่องแต่งกาย	4.78	.484	95.60	8	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	.394	96.60	3	มากที่สุด
4. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การเตรียมเอกสาร	4.82	.402	96.40	4	มากที่สุด
5. ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆ	4.84	.495	96.80	2	มากที่สุด
6. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.409	95.80	7	มากที่สุด
7. ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	.349	97.20	1	มากที่สุด
8. การให้บริการตามสิทธิที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับอย่าง เต็มที่	4.81	.402	96.20	5	มากที่สุด
9. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่าง ทันท่วงที	4.80	.422	96.00	6	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพัก กลางวันหรือใกล้เลิกงาน	4.64	.474	92.80	10	มากที่สุด
รวม	4.78	.450	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.20 รองลงมา ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการบริการและให้คำปรึกษา แก้ปัญหาต่างๆคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 และความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ในขณะที่ความเต็มใจในการให้บริการแม้จะเป็นช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80

5.2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.75	.402	95.00	7	มากที่สุด
2. ความสะดวกและพอเพียงของสถานที่จอดรถ	4.72	.4260	94.40	9	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.466	94.60	8	มากที่สุด
4. ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม	4.89	.426	97.80	2	มากที่สุด
5. ความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ	4.88	.457	97.60	3	มากที่สุด
6. ความพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.493	97.40	4	มากที่สุด
7. การบริการเอกสาร คู่มือ แนะนำการใช้บริการ	4.86	.477	97.20	5	มากที่สุด
8. การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน	4.90	.402	98.00	1	มากที่สุด
9. การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.81	.419	96.20	6	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.422	94.00	10	มากที่สุด
รวม	4.81	.461	96.20		มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตู้รับฟังความคิดเห็นหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00 รองลงมา ได้แก่ ความพอเพียงของที่นั่งรอรับบริการ และจุดบริการน้ำดื่ม คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80 และความทันสมัยและคุณภาพของเครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ในขณะที่ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00

5.2.4 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับของความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	n = 80		ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
	\bar{x}	S.D.			
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ	4.69	.463	93.80	5	มากที่สุด
2. มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารในการค้นหาข้อมูล	4.70	.477	94.00	4	มากที่สุด
3. มีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ	4.71	.408	94.20	3	มากที่สุด
4. มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย	4.66	.439	93.20	6	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	.409	97.00	1	มากที่สุด
6. มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่	4.80	.450	96.00	2	มากที่สุด
รวม	4.74	.456	94.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในส่วนช่องทางบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.80 สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00 รองลงมา มีการให้หน่วยบริการต่างๆเข้ามาบริการในพื้นที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และมีการให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือวันหยุดราชการ และมีการให้บริการนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ในขณะที่มีการแจ้งการให้บริการทางเสียงตามสาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้ายคือคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

6. สรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อภารกิจในแต่ละด้าน

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.77	.481	95.40	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.78	.415	95.60	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.416	96.20	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.422	96.80	1	มากที่สุด
รวม	4.80	.411	96.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
 ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.75	.472	95.00	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.312	95.20	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	.467	95.60	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.481	96.80	1	มากที่สุด
รวม	4.78	.441	95.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 95.20 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

6.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง
 ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.78	.415	95.60	3	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.84	.442	96.80	1	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	.456	95.80	2	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.67	.452	93.40	4	มากที่สุด
รวม	4.77	.416	95.40		มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้ารายทาง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

6.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.85	.421	95.00	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.76	.434	95.20	3	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	.432	97.60	1	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.84	.455	96.80	2	มากที่สุด
รวม	4.83	.441	96.60		มากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.20 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

6.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจใน
 ภาพรวมของการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
กระบวนการให้บริการ	4.68	.485	93.60	4	มากที่สุด
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.78	.450	95.60	2	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.461	96.20	1	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ	4.74	.456	94.80	3	มากที่สุด
รวม	4.75	.462	95.00		มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

7. สรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยร้อยละ อันดับ และระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมด

ภารกิจ	ความพึงพอใจ				
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.80	.396	96.00	2	มากที่สุด
2) งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค	4.78	.471	95.60	3	มากที่สุด
3) งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสายทาง	4.77	.467	95.40	4	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.441	96.60	1	มากที่สุด
5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	.462	95.00	5	มากที่สุด
รวม	4.79	.452	95.80		มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของภารกิจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 โดยภารกิจที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.00 งานด้านการสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 งานด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสายทาง คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาเป็นลำดับสุดท้าย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ตามลำดับ