บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการและนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเก็บแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มาเป็นผลของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.1

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 109คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คือ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และระดับปริญญาโทและสูงกว่า คือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001-30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 แม่บ้านจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 เกิด อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**400**	**100.00**
เพศ		
ชาย	160	64.00
หญิง	240	36.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	61	15.25
26-30 ปี	67	16.75
31-40 ปี	98	24.50
41-50 ปี	88	22.00
51-60 ปี	48	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	38	9.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	72	18.00
มัธยมศึกษา	117	29.25
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	77	19.25
ปริญญาตรี	109	27.25
ปริญญาโทและสูงกว่า	25	6.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	112	28.00
10,000-20,000 บาท	148	37.00
20,001-30,000 บาท	94	23.50
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	46	11.50
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	10.75
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	130	32.50
เกษตรกรรม/กสิกรรม	28	7.00
รับจ้าง	95	23.75

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**400**	**100.00**
แม่บ้าน	35	8.75
อื่นๆ	69	17.25
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	159	39.75
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	38	12.50
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	50	9.50
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	153	38.25

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับงานบริการโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.2

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสากิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิดและอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชน 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	26	26.00
26-30 ปี	5	5.00
31-40 ปี	28	28.00
41-50 ปี	18	18.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	6	6.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	14	14.00
ปริญญาตรี	45	45.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
ปริญญาโทและสูงกว่า	6	6.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	35.00
10,000-20,000 บาท	33	33.00
20,001-30,000 บาท	19	19.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	13	13.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	1	1.00
รับจ้าง	16	16.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	29	29.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	43	43.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	5	5.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	43	43.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.3

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน

20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นคนชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และอยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
เพศ		
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	13	13.00
26-30 ปี	26	26.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	20	20.00
51-60 ปี	11	11.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	6.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	10.00
มัธยมศึกษา	29	29.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	13	13.00
ปริญญาตรี	31	31.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	17	17.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	23.00
10,000-20,000 บาท	46	46.00
20,001-30,000 บาท	17	17.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	14	14.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	26	26.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	9	9.00
รับจ้าง	24	24.00
แม่บ้าน	6	6.00
อื่นๆ	19	19.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	45	45.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	11	11.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	9	9.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.4

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 31-40 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยเดือนต่อน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 24 คน คิด

เป็นร้อยละ 24.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 แม่บ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	8	8.00
26-30 ปี	16	16.00
31-40 ปี	24	24.00
41-50 ปี	29	29.00
51-60 ปี	13	13.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	38	38.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	20	20.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
ปริญญาตรี	14	14.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	2	2.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	45	45.00
10,000-20,000 บาท	24	24.00
20,001-30,000 บาท	28	28.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	3	3.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	31	31.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	14	14.00
รับจ้าง	20	20.00
แม่บ้าน	18	18.00
อื่นๆ	11	11.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	34	34.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	15	15.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	35	35.00

ผลการศึกษาคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับงานบริการโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำนวน 100 คน ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4.5

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุน้อย 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาสูงสุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ ระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการ โครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.00**
เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	14	14.00
26-30 ปี	20	20.00
31-40 ปี	22	22.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	12	12.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	11.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	16	16.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	29	29.00
ปริญญาตรี	21	21.00
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	1.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	9	9.00
10,000-20,000 บาท	45	45.00
20,001-30,000 บาท	30	30.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	16	16.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	34	34.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	0	0

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
รวม	**100**	**100.0**
รับจ้าง	52	52.00
แม่บ้าน	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
ระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	37	37.00
อยู่อาศัยในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	7	7.00
อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	16	16.00
อยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวกมีผลการประเมินแต่ละงานดังนี้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.66 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวย

ความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.847) คิดเป็นร้อยละ 96.95 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวม

การบริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				
	โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5	**โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย**	**โครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)**	**โครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน**	**รวมแต่ละด้าน**
1.ขั้นตอนการให้บริการ	4.868 มากที่สุด (97.36 %)	4.786 มากที่สุด (95.72 %)	4.804 มากที่สุด (96.08 %)	4.784 มากที่สุด (95.68%)	**4.811 มากที่สุด (96.21%)**
2.ช่องทางการให้บริการ	4.804 มากที่สุด (96.08%)	4.804 มากที่สุด (96.08 %)	4.884 มากที่สุด (97.68 %)	4.826 มากที่สุด (96.52%)	**4.830 มากที่สุด (96.60%)**
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.861 มากที่สุด (97.22 %)	4.791 มากที่สุด (95.82%)	4.808 มากที่สุด (96.16 %)	4.872 มากที่สุด (97.44%)	**4.833 มากที่สุด (96.66%)**
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.863 มากที่สุด (97.26 %)	4.788 มากที่สุด (95.76 %)	4.841 มากที่สุด (96.82 %)	4.897 มากที่สุด (97.94%)	**4.847 มากที่สุด (96.95%)**
รวม	**4.849 มากที่สุด**	**4.792 มากที่สุด**	**4.834 มากที่สุด**	**4.845 มากที่สุด**	**4.830 มากที่สุด**
ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	**(96.98%)**	**(95.85 %)**	**(96.69 %)**	**(96.90%)**	**(96.60%)**
คะแนนคุณภาพ	5 – มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 – มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	5 - มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.811) คิดเป็นร้อยละ 96.21 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.858) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.846) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.785) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.781) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.830) คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.880) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.846) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์($\bar{X}$ = 4.844) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ($\bar{X}$ = 4.791) และการมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.787) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.833) คิดเป็นร้อยละ 96.66 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.874) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.866) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.859) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.807) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.760) ตามลำดับ

4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.847) คิดเป็นร้อยละ 96.95 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.909) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ

มีความเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.880) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X}$ = 4.842) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.824) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.782) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.449	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.781	0.439	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.858	0.459	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.785	0.454	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.846	0.456	มากที่สุด
รวม	**4.811**	**0.451**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.880	0.441	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.787	0.445	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.844	0.430	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.791	0.442	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.846	0.443	มากที่สุด
รวม	**4.830**	**0.441**	**มากที่สุด**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.866	0.429	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.859	0.441	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.807	0.445	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.874	0.452	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.760	0.436	มากที่สุด
รวม	**4.833**	**0.436**	**มากที่สุด**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.842	0.448	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.909	0.448	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.880	0.444	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.824	0.672	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.782	0.445	มากที่สุด
รวม	**4.847**	**0.406**	**มากที่สุด**
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	**4.830**	**0.456**	**มากที่สุด**
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.60			

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ควรมีนโยบายส่งเสริมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อประสานงานกับเทศบาลอย่างสะดวก มีนโยบายส่งเสริมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พร้อมยอมรับคำตำนิติชม พร้อมรับคำตำหนิไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซด์ ฯลฯ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการได้เต็มที่ มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หลากหลายมากขึ้นและเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการอธิบายวิธีการเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการมารับบริการภายในหน่วยงาน เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.849) คิดเป็นร้อยละ 96.98 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.868) คิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด($\bar{X}$ = 4.957) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.912) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.865) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.823) และแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X}$ = 4.785) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องที่มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.965) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.875) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 4.757) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 4.723) และมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.701) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.861) คิดเป็นร้อยละ 97.22 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.934) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ =4.901) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.885) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.822) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.765) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.863) คิดเป็นร้อยละ 97.26 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.985) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X}$ = 4.976) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.877) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.755) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา, น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.723) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.598	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.912	0.601	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.957	0.615	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.865	0.662	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.823	0.692	มากที่สุด
รวม	**4.868**	**0.510**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.723	0.692	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.701	0.771	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.965	0.510	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.757	0.795	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.875	0.923	มากที่สุด
รวม	**4.804**	**0.549**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.765	0.611	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.822	0.553	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.901	0.651	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.934	0.581	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.885	0.604	มากที่สุด
รวม	**4.861**	**0.521**	**มากที่สุด**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.976	0.587	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.985	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.877	1.410	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.755	0.728	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.723	0.726	มากที่สุด
รวม	**4.863**	**0.562**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	**4.849**	**0.436**	**มากที่สุด**
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.98			

ตอนที่ 5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5

ควรมีการแจกแจ้งผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 รวมไปถึงการเปิดให้มีการลงทะเบียนให้กับประชาชนที่มีความต้องการรับบริการโครงการการป้องกันและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 เช่น การได้รับคู่มือหรืออุปกรณ์(เช่น หน้ากากอนามัย)ในดูแลตัวเองให้กับประชาชน การมีนโยบายรณรงค์ให้ลดการเผาไหม้ขยะหรือต้นพืชที่ผ่านการเก็บเกี่ยวจากการทำเกษตรของเกษตรกร เป็นต้น

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.792) คิดเป็นร้อยละ 95.85 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.786) คิดเป็นร้อยละ 95.72 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.923) รองลงมา คือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X}$ = 4.823) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.799) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.723) และการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ($\bar{X}$ = 4.662) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.945) รองลงมา คือ มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.865) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 4.786) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.723) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ ($\bar{X}$ = 4.701) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.791) คิดเป็นร้อยละ 95.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.965) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.876) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.789) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.698) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.628) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.788) คิดเป็นร้อยละ 95.76 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.855) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.823) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}$ = 4.799)) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.749) และมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.712) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.823	0.732	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.799	0.788	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.662	0.844	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.723	0.827	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.923	5.196	มากที่สุด
รวม	**4.786**	**1.235**	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.945	0.834	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.723	0.841	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.701	0.905	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.786	0.761	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.865	0.792	มากที่สุด
รวม	**4.804**	**0.562**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการ โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.876	0.999	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.965	1.066	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.698	0.913	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.789	0.833	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.628	0.985	มากที่สุด
รวม	**4.791**	**0.776**	มากที่สุด
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.712	0.971	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.799	0.662	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.823	0.914	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.855	0.886	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.749	0.891	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่องานบริการ โครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
รวม	**4.788**	**0.776**	มากที่สุด
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน	**4.792**	**0.649**	**มากที่สุด**
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 95.85			

ตอนที่ 7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการควบคุมและลดปริมาณขยะอันตรายและของเสียอันตราย

ประชาชนบางส่วนมีความกังวลเกี่ยวกับขยะติดเชื้อที่เกิดขึ้นในภาวะโควิด-19 อยากให้มีการแนะนำการจัดการที่ถูกต้องให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ นอกจากนี้จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ จาก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้ ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ มีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ตอนที่ 8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.834) คิดเป็นร้อยละ 96.69 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.804) คิดเป็นร้อยละ 96.08 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.958) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.835) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.795) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\bar{X}$ = 4.745) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ = 4.689) ตามลำดับ

2.ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.884) คิดเป็นร้อยละ 97.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.954) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.901) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ =4.898) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.865) และมีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ($\bar{X}$ =4.801) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.808) คิดเป็นร้อยละ 96.16 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.912) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์โปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.885) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.785) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.755) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.702) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.841) คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.945) รองลงมา คือ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}$ = 4.885) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา ,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.833) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ($\bar{X}$ = 4.755) และมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.786) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.745	0.641	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.689	0.610	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง	4.958	0.640	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.795	0.645	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.835	0.734	มากที่สุด
รวม	**4.804**	**0.523**	**มากที่สุด**
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.898	0.658	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.901	0.639	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.954	0.666	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้ง เรื่องราวต่าง ๆ	4.801	0.682	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.865	0.710	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
รวม	**4.884**	**0.512**	**มากที่สุด**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.912	0.614	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.885	0.711	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.755	0.697	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.785	0.664	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.702	0.707	มากที่สุด
รวม	**4.808**	**0.550**	**มากที่สุด**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.755	0.626	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.885	0.678	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.945	0.643	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.786	0.742	มากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19) จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำ ดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.833	0.707	มากที่สุด
รวม	**4.841**	**0.557**	**มากที่สุด**
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.69	**4.834**	**0.710**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 9 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการการป้องกันและระงับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (โควิด-19)

ในสภาวะช่วงโควิด-19 ประชาชนมีความต้องการในเรื่องการลงทะเบียนวัคซีนที่ทั่วถึงมากขึ้น และการกระจายความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเองในช่วงวิกฤตโควิด-19 นอกจากนี้การให้บริการทางด้านสาธารณสุขควรมีการจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการมาใช้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ แนะนำขั้นตอน ตามจุดให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการได้เข้าใจขั้นตอน และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องถือเป็นการช่วยลดระยะเวลาการให้บริการลง อีกทั้งยังควรมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขลงพื้นที่เยี่ยมและติดตามผลผู้ป่วยติดเตียง ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน เพื่อให้สะดวกกับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการที่จะไปรับบริการได้ด้วยตนเอง อาจจะเนื่องด้วยระยะทางหรืออาการป่วย ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพด้านสาธารณสุขมากขึ้น รวมไปถึงการแสดงออกในการให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น นอกจากนั้นแล้วควรมีการจัดอบรมให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยหายใจ เพื่อที่จะสามารถเข้าช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีหากเกิดสถานการณ์ที่คับขัน ทางหน่วยงานหรือทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการ และมีสภาพห้องที่ทำงานสะอาดเรียบร้อย ให้อากาศถ่ายเท ไม่รู้สึกอึดอัด ควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน ควรจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในขอรับยาต่อเนื่องจากแอพพลิเคชั่นและนัดวันเวลาที่ประชาชนสะดวกไป

ขอรับยา เพื่อเป็นการลดจำนวนคนที่ไปใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) ที่เสียสละให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับอาสาสมัครสาธารณสุขในการดำเนินงานต่อไป

ตอนที่ 10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่รักบริการโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของประชาชนในภาพรวมและผลการประเมินกรอบงาน 4 ด้าน ประกอบด้วยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.845) คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยมีผลการประเมินจำแนกตามแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.784) คิดเป็นร้อยละ 95.68 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.855) รองลงมา คือให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 4.802) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มาติดต่อรับทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.785) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดของหน่วยงานนั้นๆ ($\bar{X}$ = 4.755) และมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.723) ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.826) คิดเป็นร้อยละ 96.52 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.955) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.823) มีสื่อออนไลน์ในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.818) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.779) และมีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียตามสาย กล่องรับความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ เป็นต้น($\bar{X}$ = 4.755) ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.872) คิดเป็นร้อยละ 97.44 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.987) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่

ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.912) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.875) เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.823) และเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.765) ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.897) คิดเป็นร้อยละ 97.94 โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงสะดวก มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.965) รองลงมา คือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X}$ = 4.923) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.901) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.875) และมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.823) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1) แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	4.785	0.428	มากที่สุด
2) มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.723	0.441	มากที่สุด
3) การบริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการ คาดหวัง	4.855	0.449	มากที่สุด
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.755	0.447	มากที่สุด
5) ให้บริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.802	0.421	มากที่สุด
รวม	**4.784**	**0.437**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.955	0.457	มากที่สุด
2) มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.823	0.446	มากที่สุด
3) มีการบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับ เสียงตามสาย และกล่องรับความคิดเห็น และทางโทรศัพท์ เป็นต้น	4.755	0.415	มากที่สุด
4) มีสื่อออนไลน์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ	4.818	0.425	มากที่สุด
5) มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.779	0.459	มากที่สุด
รวม	**4.826**	**0.437**	**มากที่สุด**
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.912	0.467	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.765	0.435	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.875	0.418	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	4.987	0.449	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา จำแนกแต่ละด้าน (ต่อ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ลือกปฏิบัติ	4.823	0.467	มากที่สุด
รวม	**4.872**	**0.429**	**มากที่สุด**
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	4.923	0.429	มากที่สุด
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.965	0.430	มากที่สุด
3) มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมีความเพียงพอ	4.875	0.393	มากที่สุด
4) มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.901	0.444	มากที่สุด
5) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องสุขา,น้ำดื่ม,ที่นั่งคอยรับบริการ	4.823	0.385	มากที่สุด
รวม	**4.897**	**0.416**	**มากที่สุด**
รวมผลการประเมิน 4 ด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 96.90	**4.845**	**0.435**	**มากที่สุด**

ตอนที่ 11 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจัดทำฐานเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง(ระบบดิจิตอล) 3 ฐาน เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา

ควรเพิ่มการจัดทำระบบออนไลน์หรือโปรแกรมให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าร่วมแบบทางออนไลน์ได้ เนื่องจากในสภาวะโควิด-19 ทำให้ประชาชนไม่อาจเข้ารับบริการได้ในสถานที่สำนักงานนอกจากนี้

การจัดทำฐานความรู้ควรมีเนื้อหาที่เข้าใจได้ง่าย เนื้อหากระชับ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการทุกคนสามารถเข้าได้ถึงข้อมูลและเนื้อหาที่ทางผู้จัดทำต้องการสื่อสารได้ทุกเพศทุกวัย รวมไปถึงการออกแบบระบบฐานข้อมูลควรมีการอัพเดตอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เท่าทันต่อเหตุการณ์โลก นอกจากนี้การจัดทำสื่อควรมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในทุกช่วงอายุวัย