

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋านครั้งนี้ คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๗ ส่วน โดยส่วนแรกเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจ ในภาพรวมต่องานบริการทั้ง ๔ งานบริการ และ ๕ ส่วนหลังเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ๖ งานบริการ ดังนี้

- ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- ๒) งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ
- ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
- ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕

แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อยตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- \bar{X} หมายถึงค่าเฉลี่ย
S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แม่ต๋าน

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน

| งานบริการ / โครงการ | ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ | ระดับ ความพึงพอใจ | ร้อยละ ความพึงพอใจ | ระดับ คะแนน |
|---|--------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|
| ๑) งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ๔.๖๔ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๒.๘ | ๙ |
| ๒) งานโครงการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๔.๗๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๔ | ๑๐ |
| ๓) งานการบรรเทาและช่วยเหลือ สาธารณภัยต่างๆ | ๔.๗๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| ๔) งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ | ๔.๘๕ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗ | ๑๐ |
| ๕) งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคน ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ | ๔.๗๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๔.๒ | ๙ |
| รวม | ๔.๗๕ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๐๔ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ทั้ง ๕ ด้าน ของงานบริการทั้ง ๕ งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๐๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ โดยอันดับแรกคืองานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ หัวใจในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๗ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ รองลงมา งานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๔ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ งานโครงการสัตว์ปลอดโรคคนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข ประจำปี ๒๕๖๕ ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๒ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ และ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ๙๒.๘ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๑๔ คน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพศ | | |
| - ชาย | ๑๐ | ๗๑.๔๓ |
| - หญิง | ๔ | ๒๘.๕๗ |
| อายุ | | |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| - ๒๐-๒๙ ปี | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - ๓๐-๓๙ ปี | ๘ | ๕๗.๑๖ |
| - ๔๐-๔๙ ปีขึ้นไป | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - ๕๐ ปีขึ้นไป | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | ๕ | ๓๕.๗๑ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | ๕ | ๓๕.๗๑ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - อนุปริญญา/ปวส. | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - ปริญญาตรี | - | - |
| อาชีพ | | |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ๔ | ๒๘.๕๗ |
| - รับจ้าง | ๖ | ๔๒.๘๖ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - เกษตรกร | ๒ | ๑๔.๒๘ |
| - อื่น ๆ | - | - |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๑.๔๓ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๕๗.๑๖ จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ ๓๕.๗๑ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อย ๔๒.๘๖

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ | ๔.๖๓ | .๕๐๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๒.๖ | ๙ |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๕๖ | .๔๔๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๑.๒ | ๙ |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๕๔ | .๖๒๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๐.๘ | ๙ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๘๓ | .๕๙๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๖๔ | .๔๑๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๒.๘ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔ ,S.D.= .๔๑๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= .๕๐๙) และเท่ากัน ๒ ด้านคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.= .๔๔๓)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน | ๔.๕๑ | .๖๗๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๐.๒ | ๙ |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๘๙ | .๕๐๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๘ | ๑๐ |
| ๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน | ๔.๔๙ | .๕๙๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๘๙.๘ | ๘ |
| รวม | ๔.๖๓ | .๕๐๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๒.๖ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้าน กระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓ ,S.D.= ๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๗๘) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๑ ,S.D.= .๖๗๖) มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๙ ,S.D.= .๕๙๙) และ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|--|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย | ๔.๕๔ | .๕๓๐ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๐.๘ | ๙ |
| ๒. ช่องทางการให้บริการมีความ เพียงพอ | ๔.๖๘ | .๕๔๐ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๓.๖ | ๘ |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว | ๔.๔๗ | .๕๖๔ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๘๙.๔ | ๘ |
| รวม | ๔.๕๖ | .๕๔๓ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๑.๒ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖ ,S.D.=.๕๔๓) ร้อยละ
ความพึงพอใจ ๙๑.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘
,S.D.= .๕๔๐)มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการ
ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๔๗ ,S.D.= .๕๖๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี | ๔.๕๕ | .๖๒๓ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๑ | ๙ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔.๖๓ | .๖๗๓ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๒.๖ | ๙ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ | ๔.๔๖ | .๗๖๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๘๙.๒ | ๘ |
| รวม | ๔.๕๔ | .๖๒๗ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๐.๙ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๖ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๔, S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความ
พึงพอใจ ๙๐.๙ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓, S.D.= .๖๗๓) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๕, S.D.= .๖๒๓) และ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๔๖ , S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกใน ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ | ๔.๗๕ | .๗๖๘ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕ | ๙ |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ | ๔.๘๗ | .๕๙๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๔ | ๑๐ |
| ๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อม ให้บริการ | ๔.๘๖ | .๗๐๒ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๓ | .๕๙๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๗ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ
๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.=
.๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวก
ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘)
ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ส่วนที่ ๓.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๙๒ คน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพศ | | |
| - ชาย | ๑๗ | ๑๘.๔๘ |
| - หญิง | ๗๕ | ๘๑.๕๒ |
| อายุ | | |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| - ๒๐-๒๙ ปี | ๑๖ | ๑๗.๓๙ |
| - ๓๐-๓๙ ปี | ๓๐ | ๓๒.๖๒ |
| - ๔๐-๔๙ปี | ๔๑ | ๔๔.๕๖ |
| - ๕๐ ปีขึ้นไป | ๕ | ๕.๔๓ |
| การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | ๑๓ | ๑๔.๑๓ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๑ | ๑๑.๙๖ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๑๗ | ๑๘.๔๘ |
| - อนุปริญญา/ปวส. | ๓๗ | ๔๐.๒๒ |
| - ปริญญาตรี | ๑๔ | ๑๕.๒๑ |
| - อื่น ๆ | - | - |
| อาชีพ | | |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ๑๕ | ๑๖.๓๐ |
| - รับจ้าง | ๒๓ | ๒๕ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | ๔๔ | ๔๗.๘๓ |
| - เกษตรกร | ๑๐ | ๑๐.๘๗ |
| - อื่น ๆ | - | - |

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๘๑.๕๒ มีอายุ ๔๐-๔๙ปี ร้อยละ ๔๔.๕๖ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๔๐.๒๒ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๔๗.๘๓

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีโครงการอนุรักษ์ทรัพยากร
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละความ พึงพอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|--|-----------|------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๗๙ | .๕๒๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๘๕ | .๕๔๔ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๐๖ | ๑๐ |
| ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๖๘ | .๖๑๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๓.๖ | ๙ |
| ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๗๖ | .๔๙๐ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๗๗ | .๔๔๕ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๔ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๕๔๕) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๘ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านกระบวนการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละความ พึงพอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน | ๔.๘๙ | .๖๘๐ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๘ | ๑๐ |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๗๗ | .๖๓๐ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๔ | ๑๐ |
| ๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน | ๔.๗๒ | .๖๑๒ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๔.๔ | ๙ |
| รวม | ๔.๗๙ | .๕๒๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่
ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๕๒๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และ
มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุก
ข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๖๘๐)
รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๖๓๐)
และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒,S.D.= .๖๑๒)
ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละความ พึงพอใจ | คะแนนที่ ได้ |
|--|-------------|-------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|
| ๑.มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย | ๔.๙๒ | .๖๙๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๘.๔ | ๑๐ |
| ๒. ช่องทางการให้บริการมีความ เพียงพอ | ๔.๗๘ | .๖๕๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๖ | ๑๐ |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว | ๔.๘๖ | .๗๓๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๕ | .๕๔๔ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๐๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๕๔๔)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๖ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒
,S.D.= .๖๙๙) รองลงมามีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๓๖)
และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๖๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี | ๔.๗๘ | .๗๑๒ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๖ | ๑๐ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔.๕๙ | .๗๓๘ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๑.๘ | ๙ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ | ๔.๖๕ | .๖๖๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๓ | ๙ |
| รวม | ๔.๖๘ | .๖๑๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๓.๖ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕ ,S.D.= .๖๑๑) ร้อย
ละความพึงพอใจ ๘๑.๐๐ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึง
พอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘
,S.D.= .๗๑๒)รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๕ ,S.D.=
.๖๖๙) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๙,S.D.=
.๗๓๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละความ พึงพอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|---|-----------|------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| ๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ | ๔.๗๔ | .๕๕๓ | พึงพอใจ มากที่สุด | ๙๔.๘ | ๙ |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสาร ให้บริการอย่างเพียงพอ | ๔.๘๑ | .๕๘๓ | พึงพอใจ มากที่สุด | ๙๖.๒ | ๑๐ |
| ๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย พร้อมให้บริการ | ๔.๗๒ | .๖๙๕ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๔.๔ | ๙ |
| รวม | ๔.๗๖ | .๔๙๐ | พึงพอใจ มากที่สุด | ๙๕.๒ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๔๙๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/
อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑ ,S.D.= .๕๘๓) รองลงมาเป็นการสิ่งอำนวยความสะดวก
ในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๔ ,S.D.= .๕๕๓)
และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒ ,S.D.= .๖๙๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ

ส่วนที่ ๔.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๑๗)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพศ | | |
| - ชาย | ๑๔๒ | ๖.๕๔ |
| - หญิง | ๗๕ | ๙๓.๔๖ |
| อายุ | | |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒๓ | ๑๐.๕๙ |
| - ๒๐-๒๙ ปี | ๒๗ | ๑๒.๔๔ |
| - ๓๐-๓๙ ปี | ๑๕ | ๖.๙๑ |
| - ๔๐-๔๙ ปี | ๔๑ | ๑๘.๘๙ |
| - ๕๐ ปีขึ้นไป | ๑๑๑ | ๕๑.๑๕ |
| การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | ๗๐ | ๓๒.๒๖ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๙ | ๘.๗๕ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๕๖ | ๒๕.๘๑ |
| - อนุปริญญา/ปวส. | ๖๙ | ๓๑.๘๐ |
| - ปริญญาตรี | ๓ | ๑.๓๘ |
| - อื่น ๆ | - | - |
| อาชีพ | | |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ๑๓ | ๕.๙๙ |
| - รับจ้าง | ๑๒๙ | ๕๙.๔๕ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | ๓๖ | ๑๖.๕๙ |
| - เกษตรกร | ๓๙ | ๑๗.๙๗ |
| - อื่น ๆ | - | - |

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖.๕๔ มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไปร้อยละ ๕๑.๑๕ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๒.๒๖ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๕๙.๔๕

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัย
ต่างๆ

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและ
ช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวม

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|--|-----------|------|----------------------|---------------------------|-----------------|
| ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๘๔ | .๕๑๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๖.๘ | ๑๐ |
| ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๕๗ | .๓๓๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๑.๔๐ | ๙ |
| ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๘๘ | .๒๕๙ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๖ | ๑๐ |
| ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๘๖ | .๒๘๑ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๗๙ | .๑๔๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือ
สาธารณภัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๑๔๖)
ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.=
.๓๓๑)และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๐ ,S.D.= .๒๕๙) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(ค่าเฉลี่ย=๔.๔๒ ,S.D.= .๒๘๑) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๔ ,S.D.= .๕๑๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ

| รายการ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|--------|-------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน | ๔.๘๗ | .๕๒๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๔ | ๑๐ |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน | ๔.๘๖ | .๕๐๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| ๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔.๗๙ | .๔๘๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| | ๔.๘๔ | .๕๑๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๘ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๑๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๕๒๑) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๕๐๗) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙,S.D.= .๔๘๗)

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๔.๗๙ | .๔๒๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| ๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ | ๔.๖๔ | .๔๙๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๒.๘ | ๙ |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว | ๔.๓๐ | .๔๙๗ | พึงพอใจมาก | ๘๖ | ๘ |
| รวม | ๔.๕๗ | .๓๓๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๑.๔๐ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๗ ,S.D.= .๓๓๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๑.๔๐และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๔๒๖) รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๔,S.D.= .๔๙๗) และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐,S.D.= .๔๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็น | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี | ๔.๘๗ | .๕๑๔ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๔ | ๑๐ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔.๗๙ | .๗๒๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | ๔.๙๖ | .๖๔๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๙.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๘ | .๒๕๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๒๕๙) มี ความพึงพอใจร้อยละ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๖ ,S.D.=.๖๔๖) รองลงมาเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.=.๕๑๔)และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.=.๗๒๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ | ๔.๘๖ | .๔๙๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ | ๔.๗๙ | .๖๑๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๘ | ๑๐ |
| ๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ | ๔.๙๒ | .๕๑๔ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๘.๔ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๖ | .๒๘๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่องานการบรรเทาและช่วยเหลือสาธารณภัยต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๒๘๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒ และ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.=.๕๑๔) รองลงมา มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๔๙๗)และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๖๑๑) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ส่วนที่ ๕.๑ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๖๐)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพศ | | |
| - ชาย | ๔๑ | ๖๕.๐๘ |
| - หญิง | ๒๒ | ๓๔.๙๒ |
| อายุ | | |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| - ๒๐-๒๙ ปี | ๑๒ | ๑๙.๐๕ |
| - ๓๐-๓๙ ปี | ๑๘ | ๒๘.๕๗ |
| - ๔๐-๔๙ ปี | ๒๐ | ๓๑.๗๕ |
| - ๕๐ ปีขึ้นไป | ๑๓ | ๒๐.๖๓ |
| การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | ๕ | ๗.๙๔ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๑ | ๑๗.๔๖ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๑๗ | ๒๖.๙๘ |
| - อนุปริญญา/ปวส. | ๒๕ | ๓๘.๖๘ |
| - ปริญญาตรี | ๕ | ๗.๙๔ |
| - อื่น ๆ | - | - |
| อาชีพ | | |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ๑๖ | ๒๕.๓๘ |
| - รับจ้าง | ๒๑ | ๓๓.๓๓ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | ๑๙ | ๓๐.๑๖ |
| - เกษตรกร | ๗ | ๑๑.๑๑ |
| - อื่น ๆ | - | - |

จากตารางที่ ๕.๒๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๖.๐๘ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปีร้อยละ ๓๑.๗๕ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ร้อยละ ๓๘.๖๘ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๓.๓๓

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ในภาพรวม

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-------------|-------------|-------------------------|-------------------|-------------|
| ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ | ๔.๘๙ | .๕๐๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๘๘ | .๔๔๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๖ | ๑๐ |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๘๒ | .๖๒๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๘๓ | .๕๙๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๕ | .๔๔๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๔๔๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านอันดับแรกคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๐๙) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= .๔๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน | ๔.๙๕ | .๖๗๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๘๙ | .๕๗๘ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๖ | ๑๐ |
| ๓. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔.๘๔ | .๕๙๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๔.๘ | ๙ |
| รวม | ๔.๘๙ | .๕๐๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๒ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= ๕๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๕ ,S.D.= .๖๗๖) รองลงมาขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙ ,S.D.= .๕๗๘) และมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๙๙) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๔.๘๔ | .๕๓๐ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๘ | ๑๐ |
| ๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ | ๔.๘๒ | .๕๔๐ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว | ๔.๙๗ | .๕๖๔ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๙.๔ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๘ | .๕๔๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๓ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขกาย สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๓ ,S.D.=.๔๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๗ ,S.D.= .๕๖๔) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= .๕๓๐) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๕๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี | ๔.๘๕ | .๖๒๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗ | ๑๐ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔.๘๓ | .๖๗๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ | ๔.๗๖ | .๗๖๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๒ | .๖๒๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๔ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๔ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= .๖๒๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕,S.D.= .๖๒๓) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๖๗๓) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๗๖๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ (สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ | ๔.๗๕ | .๗๖๘ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕ | ๙ |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ | ๔.๘๗ | .๕๙๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๔ | ๑๐ |
| ๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ | ๔.๘๖ | .๗๐๒ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๒ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๘๓ | .๕๙๑ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๕ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้พิการ(สุขภาพ สุขใจ ห่วงใยในสุขภาพ)ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= .๕๙๑) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๗ ,S.D.= .๕๙๖) มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= .๗๐๒) มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕, S.D.= .๗๖๘) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัข
ประจำปี๒๕๖๕

๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (๒๖๐ คน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพศ | | |
| - ชาย | ๑๒๓ | ๔๗.๓๑ |
| - หญิง | ๑๓๗ | ๕๒.๖๙ |
| อายุ | | |
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| - ๒๐-๒๙ ปี | ๕๒ | ๒๐ |
| - ๓๐-๓๙ ปี | ๖๑ | ๒๓.๔๖ |
| - ๔๐-๔๙ปีขึ้นไป | ๑๐๓ | ๓๙.๖๒ |
| - ๕๐ ปีขึ้นไป | ๔๔ | ๑๖.๙๒ |
| การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | ๖๗ | ๒๕.๗๗ |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | ๕๗ | ๒๑.๙๒ |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช | ๘๗ | ๓๓.๔๖ |
| - อนุปริญญา/ปวส. | ๒๐ | ๗.๖๙ |
| - ปริญญาตรี | ๒๙ | ๑๑.๑๖ |
| - อื่น ๆ | - | - |
| อาชีพ | | |
| - รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ | ๑๖ | ๖.๑๕ |
| - รับจ้าง | ๑๐๘ | ๔๑.๕๔ |
| - ธุรกิจส่วนตัว | ๔๗ | ๑๘.๐๘ |
| - เกษตรกร | ๘๙ | ๓๔.๒๓ |
| - อื่น ๆ | - | - |

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๖๙ มีอายุระหว่าง
-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๖๒ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ ๓๓.๔๖ ประกอบ
อาชีพรับจ้างร้อยละ ๔๑.๕๔

**๖.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์
ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕**

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า
ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวม

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ | ร้อยละความ พึงพอใจ | คะแนน ที่ได้ |
|--|-------------|-------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|
| ๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และ การให้บริการ | ๔.๖๓ | .๖๐๓ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๒.๖ | ๙ |
| ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๗๘ | .๕๕๗ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๕.๖ | ๑๐ |
| ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๗๓ | .๕๙๗ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๔.๖ | ๙ |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๗๒ | .๕๖๖ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๔.๔ | ๙ |
| รวม | ๔.๗๑ | .๕๙๘ | พึงพอใจมาก ที่สุด | ๙๔.๒ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คน
ปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๑,S.D.= .๕๘๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๓ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรกคือด้านช่องทางการให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= .๕๙๗)ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๒, S.D.= .๕๖๖) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนและ
การให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=๔.๖๓,S.D.= .๖๐๓)

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก | ๔.๘๓ | .๗๐๐ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๖ | ๑๐ |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน | ๔.๗๗ | .๖๙๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๔ | ๑๐ |
| ๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | ๔.๒๙ | .๖๘๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๘๕.๘ | ๘ |
| รวม | ๔.๖๓ | .๖๐๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๒.๖ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และการดำเนินงานในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๖๓ S.D.= .๖๐๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๒.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= .๗๐๐) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๗ ,S.D.= .๖๙๖) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๙,S.D.= .๖๘๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | ๔.๘๑ | .๖๗๕ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๖.๒ | ๑๐ |
| ๒. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ | ๔.๖๗ | .๔๕๔ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๓.๔ | ๙ |
| ๓. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว | ๔.๘๗ | .๔๗๙ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗.๔ | ๑๐ |
| รวม | ๔.๗๘ | .๕๕๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๖ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๕๕๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ อันดับแรกคือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= .๔๗๙) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๑,S.D.= .๖๗๕) และช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=๔.๖๗,S.D.= .๔๕๔)

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|---|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี | ๔.๘๕ | .๖๕๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๗ | ๑๐ |
| ๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ | ๔.๗๘ | .๗๒๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๖ | ๑๐ |
| ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ | ๔.๕๖ | .๖๗๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๑.๒ | ๙ |
| รวม | ๔.๗๓ | .๕๙๗ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๔.๖ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี๒๕๖๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= .๕๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๖ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๖๕๗) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘,S.D.= .๗๒๖) และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย=๔.๕๖,S.D.= .๖๗๖)

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็น | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | คะแนนที่ได้ |
|--|-----------|------|------------------|-------------------|-------------|
| ๑. มีการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ | ๔.๗๖ | .๖๓๕ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕.๒ | ๑๐ |
| ๒. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ | ๔.๙๕ | .๗๐๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๕ | ๙ |
| ๓. มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ | ๔.๔๖ | .๖๘๓ | พึงพอใจมากที่สุด | ๘๙.๒ | ๘ |
| รวม | ๔.๗๒ | .๕๖๖ | พึงพอใจมากที่สุด | ๙๔.๔ | ๙ |

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๒, S.D. = .๕๖๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๔.๔ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/เอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๙๕, S.D. = .๗๐๓) รองลงมาเป็นการสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ให้บริการ เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่มไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖, S.D. = .๖๓๕) และมีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = ๔.๔๖, S.D. = .๖๘๓)

ส่วนที่ ๖.๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๋าน ต่องานโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย จากโรคพิษสุนัขบ้า ประจำปี ๒๕๖๕

-