

## สรุปผลและข้อเสนอแนะการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประจำปี ๒๕๖๑

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน
2. ภารกิจด้านการยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ก.บ.ท.5
3. ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์
4. ภารกิจด้านการต่ออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561
2. โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ 2561

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.57$ ) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.55$ ) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.56$ ) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านการยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ก.บ.ท.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการต่ออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.61$ ) (ดูตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ภารกิจกาให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน	95.79	4.79	0.56	มากที่สุด	2
2. ภารกิจด้านการยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ก.บ.ท.5	95.45	4.77	0.56	มากที่สุด	3
3. ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์	95.88	4.79	0.55	มากที่สุด	1
4. ภารกิจด้านการต่ออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร	94.97	4.75	0.61	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>95.53</b>	<b>4.78</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ 2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.60) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.57) (ดูตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2** ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561	95.01	4.75	0.57	มากที่สุด	2
2. โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ 2561	95.20	4.76	0.60	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>95.10</b>	<b>4.76</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	

## ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ในส่วนการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และ มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และว่างงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

### ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน

การให้บริการในภารกิจด้านโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการขออนุญาตก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.79 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.43 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.52$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X}=4.84$ ,  $S.D.=0.48$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.52$ )

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.28 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.53$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ( $\bar{X}=4.84$ ,  $S.D.=0.48$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.58$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.83 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.62$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.59$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ( $\bar{X}=4.73$ ,  $S.D.=0.64$ )

#### **ตอนที่ 2.2 การศึกษาด้านการยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ภ.บ.ท.5**

การให้บริการในภารกิจด้านการยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ภ.บ.ท.5 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.78 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.54$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X}=4.83$ ,  $S.D.=0.49$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.73 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.48 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.59$ )

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.07 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.55 ( $\bar{X}=4.68$ ,  $S.D.=0.63$ )

### ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

การให้บริการในภารกิจด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.53 ( $\bar{X}=4.83$ ,  $S.D.=0.50$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ( $\bar{X}=4.85$ ,  $S.D.=0.48$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.25 ( $\bar{X}=4.81$ ,  $S.D.=0.53$ )

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.87 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.55$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.53$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.60$ )

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.62 ( $\bar{X}=4.78$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X}=4.82$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.63$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.29 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.59$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ ,  $S.D.=0.58$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.62$ )

### ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านการต่ออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร

การให้บริการในภารกิจด้านการต่ออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.93 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ( $\bar{X}=4.83$ ,  $S.D.=0.52$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.63$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.59$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ( $\bar{X}=4.80$ ,  $S.D.=0.54$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.63$ )

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.61$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 ( $\bar{X}=4.70$ ,  $S.D.=0.64$ )

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.18 ( $\bar{X}=4.71$ ,  $S.D.=0.65$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ( $\bar{X}=4.74$ ,  $S.D.=0.62$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.35 ( $\bar{X}=4.67$ ,  $S.D.=0.70$ )

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่น**

### **ตอนที่ 3.1 โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561**

การให้บริการในโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอยชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.01 ( $\bar{X}=4.75$ ,  $S.D.=0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ( $\bar{X}=4.77$ ,  $S.D.=0.56$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การจัดโครงการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 ( $\bar{X}=4.85$ ,  $S.D.=0.44$ ) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.90 ( $\bar{X}=4.70$ ,  $S.D.=0.62$ )

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ( $\bar{X}=4.76$ ,  $S.D.=0.59$ ) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.59) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.58)

อันดับที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.38 ( $\bar{X}=4.72$ , S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.50) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ( $\bar{X}=4.70$ , S.D.=0.62)

### ตอนที่ 3.2 โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ 2561

การให้บริการในโครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับโรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานของส. น. ก. น. พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.34 ( $\bar{X}=4.77$ , S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ( $\bar{X}=4.79$ , S.D.=0.57) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของโครงการสามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.59)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.17 ( $\bar{X}=4.76$ , S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนในการปฏิบัติต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ( $\bar{X}=4.78$ , S.D.=0.58) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การดำเนินโครงการมีระบบและขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.55 ( $\bar{X}=4.73$ , S.D.=0.65)

อันดับที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.61) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์โครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.59) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับโครงการอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X}=4.75$ , S.D.=0.62)