



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ที่ สร. ๘๓๒๐๑/

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตามที่คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อใช้บริการด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลทำแผนการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายประวิทย์ เลาเลิศ)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

สืบทวี.....

(ณฤทธิ ผลเจริญ)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางชุตติกาญจน์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

() ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายบุญเชบ ทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ที่ สร ๘๓๒๐๑/- วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการที่กำหนดไว้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รายละเอียดแนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

สืบทวี

(ณฤทธิ ผลเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางชุตติกาบุญจันทร์ คงสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการ นายก อบต.

ทราบ

ดำเนินการตามเสนอ

แจ้ง.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายบุญเชบ ทองคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 185 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

งานด้านที่ 1. ด้านโยธา (การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ)

งานด้านที่ 2. ด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

งานด้านที่ 3. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย)

งานด้านที่ 4. ด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 185 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| เพศ | 185 | 100.00 |
| หญิง | 119 | 64.32 |
| ชาย | 66 | 35.68 |
| อายุ | 185 | 100.00 |
| ต่ำกว่า 17 ปี | 0 | 0.00 |
| 18-24 ปี | 4 | 3.78 |
| 25-29 ปี | 40 | 21.62 |
| 30-39 ปี | 25 | 13.51 |
| 40-49 ปี | 24 | 12.97 |
| 50-59 ปี | 38 | 20.54 |
| 60 ปีขึ้นไป | 51 | 27.57 |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| สถานภาพสมรส | 185 | 100.00 |
| โสด | 37 | 20.00 |
| สมรส | 120 | 64.86 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 21 | 11.35 |
| หม้าย | 7 | 3.78 |
| การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด | 185 | 100.00 |
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 64 | 34.59 |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า | 43 | 23.24 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 56 | 30.27 |
| อนุปริญญาและปริญญาตรี | 22 | 11.89 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0.00 |
| อาชีพหลัก | 185 | 100.00 |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ | 4 | 2.16 |
| รับจ้าง | 34 | 18.38 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 26 | 14.05 |
| รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ | 2 | 1.08 |
| ผู้รับบำนาญ | 2 | 1.08 |
| เกษตรกร/กสิกรรม | 112 | 60.54 |
| พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล | 1 | 0.54 |
| กำลังศึกษา | 4 | 2.16 |
| อื่น ๆ | 0 | 0.00 |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 185 | 100.00 |
| ไม่มีรายได้ | 0 | 0.00 |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 131 | 70.81 |
| 5,001-10,000 บาท | 40 | 21.62 |
| 10,001-15,000 บาท | 12 | 6.49 |
| มากกว่า 15,001 บาท | 2 | 1.08 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ทั้งหมดจำนวน 185 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน (ร้อยละ 64.32) และเพศชาย จำนวน 66 คน (ร้อยละ 35.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน (ร้อยละ 27.57) รองลงมา คือ อายุ 25-29 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 21.62) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 18-24 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.78) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.35 และ หม้าย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.59 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.27 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.24 และระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.54 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.38 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.05 และอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐและกำลังศึกษา จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.81 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.62 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.49 และรายได้มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

| ประเภทบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1) งานด้านโยธา (การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ) | 61 | 32.97 |
| 2) งานด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 47 | 25.41 |
| 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย) | 42 | 22.70 |
| 4) งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) | 35 | 18.92 |
| รวม | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านโยธา (การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ) จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.97 งานด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.41 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย) จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 และงานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.92

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่างๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

| การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา | งานที่ 1 | งานที่ 2 | งานที่ 3 | งานที่ 4 | รวม | ร้อยละ |
|---------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|--------|
| จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน | 45 | 37 | 37 | 29 | 148 | 80.00 |
| จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน | 14 | 9 | 5 | 5 | 33 | 17.84 |
| จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.54 |
| มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1.62 |
| รวม | 61 | 47 | 42 | 35 | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.84 จำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.62 และจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง

| ช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง | งานที่ 1 | งานที่ 2 | งานที่ 3 | งานที่ 4 | รวม | ร้อยละ |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|--------|
| 08.30-12.00 น. | 59 | 43 | 41 | 34 | 177 | 95.68 |
| 12.01-13.00 น. | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 3.78 |
| 13.01-16.30 น. | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.54 |
| นอกเวลาราชการหรือวันหยุด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| รวม | 61 | 47 | 42 | 35 | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.68 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.78 และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

| ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง | งานที่ 1 | งานที่ 2 | งานที่ 3 | งานที่ 4 | รวม | ร้อยละ |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|--------|
| น้อยกว่า 10 นาที | 45 | 37 | 37 | 29 | 148 | 80.00 |
| 10-30 นาที | 14 | 8 | 5 | 5 | 32 | 17.30 |
| 31-60 นาที | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 | 0.00 |
| มากกว่า 1 ชั่วโมง | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.54 |
| รวม | 61 | 47 | 42 | 35 | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.30 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 และระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

| การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ | งานที่ 1 | งานที่ 2 | งานที่ 3 | งานที่ 4 | รวม | ร้อยละ |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|--------|
| ทราบ | 61 | 47 | 42 | 34 | 184 | 99.46 |
| ไม่ทราบ | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.54 |
| รวม | 61 | 47 | 42 | 35 | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการจำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.46 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.54

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

| แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ | งานที่ 1 | งานที่ 2 | งานที่ 3 | งานที่ 4 | รวม | ร้อยละ |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|--------|
| เว็บไซต์ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.54 |
| การติดประกาศต่าง ๆ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| ผู้นำชุมชน | 23 | 9 | 8 | 5 | 45 | 24.32 |
| เพื่อนบ้าน | 3 | 3 | 0 | 0 | 6 | 3.24 |
| บุคลากรของ เทศบาล/อบต. | 5 | 3 | 2 | 1 | 11 | 5.95 |
| เสียงตามสาย | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| อื่น ๆ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| รวม | 61 | 47 | 42 | 35 | 185 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเสียงตามสายมากที่สุด จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.95 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากผู้นำชุมชน จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.95 และทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24 ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ) 2) งานด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการช่วยเหลือผู้ประสบวาตภัย) 4) งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

| การให้บริการจำแนกตามงาน | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|--------|------------------|
| งานด้านโยธา (การบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ) | 4.56 | 0.53 | 91.23 | มากที่สุด |
| งานด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) | 4.66 | 0.50 | 93.25 | มากที่สุด |
| งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การบริการช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัย) | 4.61 | 0.49 | 92.24 | มากที่สุด |
| งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) | 4.51 | 0.57 | 90.15 | มากที่สุด |
| รวม | 4.59 | 0.52 | 91.72 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 91.72 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (การรับสมัครนักเรียนเพื่อเข้าในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.25 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (การบริการออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ) ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.15

