



งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี 2562

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

ส่วนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. งานบริการประปา	4.58	0.43	มากที่สุด	91.60
2. งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	4.43	0.40	มาก	88.60
3. งานบริการการจัดเก็บภาษี	4.33	0.41	มาก	86.00
4. งานบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.33	0.33	มาก	86.00
5. งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.48	0.49	มาก	89.60
รวม	4.43	0.41	มาก	88.60

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการประปา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา ได้แก่ งานบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการประปา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	60	63.16
2. หญิง	35	36.84
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	20	21.05
2. 26 – 40 ปี	20	21.05
3. 41 ปี – 55 ปี	30	31.58
4. 56 ปี – 69 ปี	25	26.32
อาชีพ		
1. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	15.79
2. รับจ้างทั่วไป	15	15.79
3. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	25	26.32
4. เกษตรกร/ประมง	40	42.10
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100.00
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84

มีอายุ 41 ปี – 55 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมา ได้แก่ อายุ 56 ปี – 69 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และอายุต่ำกว่า 26 ปี, 26 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา ได้แก่ อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท, รับจ้างทั่วไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79

ประเภทผู้รับบริการเป็นประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา ในภาพรวม

งานบริการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.38	มากที่สุด	93.00
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.42	มากที่สุด	92.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.54	0.45	มากที่สุด	90.80
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.57	0.43	มากที่สุด	91.40
รวม	4.58	0.43	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.3 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการประปา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการประปา ในแต่ละด้าน

งานบริการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.49	0.48	มาก	89.80
2. มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.75	0.25	มากที่สุด	95.00
3. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้	4.69	0.35	มากที่สุด	93.80
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.65	0.38	มากที่สุด	93.00
รวม	4.65	0.38	มากที่สุด	93.00

งานบริการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทาง ต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.62	0.41	มากที่สุด	92.40
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และ หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการ หมู่บ้าน เป็นต้น	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
3. มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการ ดำเนินงาน	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
รวม	4.60	0.42	มากที่สุด	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.52	0.47	มากที่สุด	90.40
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.49	0.48	มาก	89.80
4. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.52	0.47	มากที่สุด	90.40
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.55	0.45	มากที่สุด	91.00
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของ ตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
รวม	4.54	0.45	มากที่สุด	90.80
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความ เหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
2. ระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.69	0.35	มากที่สุด	93.80
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ	4.59	0.43	มากที่สุด	91.80
4. มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อ การใช้งาน	4.49	0.48	มาก	89.80
รวม	4.56	0.44	มากที่สุด	91.20

งานบริการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1. การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.62	0.41	มากที่สุด	92.40
2. การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.55	0.45	มากที่สุด	91.00
3. การปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.49	0.48	มาก	89.80
4. การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึง ต่อประชาชน				
ส่วนรวม	4.62	0.41	มากที่สุด	92.40
รวม	4.57	0.43	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.4 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และมีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวกและหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่รับสิ่งของตอบแทนหรือสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงหรือสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง, เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องระบบการสื่อสารในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ฯลฯ มีความเหมาะสมเพียงพอและทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน, มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และมีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน, การดำเนินงานมีประโยชน์ คุ่มค่าต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

3.1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	25	26.32
2. หญิง	70	73.68
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	10	10.53
2. 26 – 40 ปี	20	21.05
3. 41 – 55 ปี	25	26.32
4. 56 – 69 ปี	40	42.10
อาชีพ		
1. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	20	21.05
2. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	30	31.58
3. เกษตรกร/ประมง	45	47.37

รายการ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
1. ประชาชน	95	100.00
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32

มีอายุระหว่าง 56 - 69 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และอายุระหว่าง 26 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05

ประเภทผู้รับบริการ ประกอบด้วย ประชาชน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.37	มาก	89.20
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43	0.40	มาก	88.60
3. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรให้บริการ	4.40	0.42	มาก	88.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.40	มาก	88.80
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.43	0.40	มาก	88.60
รวม	4.43	0.40	มาก	88.60

จากตารางที่ 4.6 พบว่า

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 และด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ในแต่ละด้าน

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.41	0.41	มาก	88.20
2. การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน	4.44	0.38	มาก	88.80
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.44	0.38	มาก	88.80
4. การให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม	4.54	0.25	มากที่สุด	90.80
รวม	4.46	0.36	มาก	89.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. การประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย	4.41	0.38	มาก	88.20
2. มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น	4.41	0.38	มาก	88.20
3. มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.48	0.31	มาก	89.60
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในการดำเนินงาน	4.48	0.31	มาก	89.60
รวม	4.43	0.36	มาก	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	4.45	0.18	มาก	89.08
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.76	0.18	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.41	0.25	มาก	88.20
4. เจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	4.31	0.38	มาก	86.20
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงและสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	0.31	มาก	87.60
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน หรือสินบนและไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.41	0.25	มาก	88.20
รวม	4.40	0.27	มาก	88.00

งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จุดติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม	4.41	0.41	มาก	88.20
2. อุปกรณ์การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความเหมาะสม ปลอดภัย	4.51	0.31	มากที่สุด	90.20
3. การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะมีความพอเพียงต่อการสัญจร	4.38	0.43	มาก	87.60
4. ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีแสงสว่างเพียงพอ	4.48	0.35	มาก	89.60
5. การดูแล ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะให้สามารถใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ	4.48	0.35	มาก	89.60
รวม	4.44	0.37	มาก	88.80
ด้านผลการปฏิบัติงาน				
1.การดำเนินงานตรงตามความต้องการของประชาชน	4.53	0.18	มากที่สุด	90.60
2.การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.49	0.25	มาก	89.80
3.มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความ บกพร่อง	4.46	0.31	มาก	89.20
4.การดำเนินงานมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม	4.33	0.43	มาก	86.60
รวม	4.43	0.34	มาก	88.60

จากตารางที่ 4.7 พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ การให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน, การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการนอกสถานที่, มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และการประกาศข่าว หรือ ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย, มีช่องทางการประสานงาน ติดต่อ ที่สะดวก และหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น, อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20