

ที่ทำการ อบต.เตาไผ่
เลขที่.....
วันที่ ๒๐ / ๑๑ / ๖๕.....
เวลา ๐๙.๐๐ น.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเตาไห

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้กรุณาให้ความไว้วางใจให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์
การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลเตาไห นั้น

การนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังกล่าว มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นจำนวนเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยชำระเป็นเงินสดหรือส่งจ่ายเช็ค ในนาม "โครงการบริการวิชาการสำนักทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

-1854 4947 0207. 109/2

[illegible]

๑๖๖

[illegible]

ขอแสดงความนับถือ

ରାମ ଗୁରୁ

(นายศรายุทธ ขวัญเมือง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ

เห็นควรแจ้ง

☒ สำนักงานปลัด

☐ กองคลัง

☐ กองช่าง

☐ กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

☐ อื่นๆ.....มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

โทร ๐๔๒ ๑๒๙๕๕๖

၂၇၆၆

(นางสาวภาวิณี แก้วแก่น)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

Handwritten signature

(นางพรพรรณ ทอนงาม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห

2/11/11

(นายบัวลา พลาย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
☒ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป 96.6	10		
☐ ไม่เกินร้อยละ 95	9		
☐ ไม่เกินร้อยละ 90	8		
☐ ไม่เกินร้อยละ 85	7		
☐ ไม่เกินร้อยละ 80	6		
☐ ไม่เกินร้อยละ 75	5		
☐ ไม่เกินร้อยละ 70	4		
☐ ไม่เกินร้อยละ 65	3		
☐ ไม่เกินร้อยละ 60	2		
☐ ไม่เกินร้อยละ 55	1		
☐ น้อยกว่าร้อยละ 50	0		
 ๗๖๔๗ (นายสุราษฎร์ อัญญะสิงห์) รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนิสิต			1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข 11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้อง มีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ⇒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัด ดังกล่าวได้บรรลุตามข้อมูล เช่น - หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจาก สถาบันการศึกษา - แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน - สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ - ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไ้ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไ้ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\bar{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไ้ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์ พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

1.51 - 2.50

มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

1.00 - 1.50

มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	205	51.3
หญิง	195	48.7
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	21	5.3
21 - 30 ปี	112	28.0
31 - 40 ปี	158	39.5
41 - 50 ปี	94	23.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	15	3.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	150	37.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	22.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	23.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	46	11.5
ปริญญาตรี	17	4.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	7
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	27	6.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	72	18.0
เกษตรกร	149	37.2
พนักงานบริษัท	33	8.2
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.8
รับจ้างทั่วไป	6	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	52	13.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

1.51 - 2.50

มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

1.00 - 1.50

มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	205	51.3
หญิง	195	48.7
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	21	5.3
21 - 30 ปี	112	28.0
31 - 40 ปี	158	39.5
41 - 50 ปี	94	23.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	15	3.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	150	37.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	22.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	23.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	46	11.5
ปริญญาตรี	17	4.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	27	6.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	72	18.0
เกษตรกร	149	37.2
พนักงานบริษัท	33	8.2
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.8
รับจ้างทั่วไป	6	1.4
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	52	13.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	17.5
5,001 – 10,000 บาท	134	33.5
10,001 – 20,000 บาท	138	34.5
20,001 – 30,000 บาท	54	13.5
30,001 บาทขึ้นไป	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.3 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 37.5 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	80	20.0
งานบริการด้านการศึกษา	80	20.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	80	20.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านการศึกษา 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 5) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.6	4.83	0.41	มากที่สุด
งานบริการด้านการศึกษา	97.4	4.87	0.37	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.0	4.85	0.38	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	96.0	4.80	0.41	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 5 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) และงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	47.5
หญิง	42	52.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	0	0
21 - 30 ปี	17	21.3
31 - 40 ปี	36	45.0
41 - 50 ปี	27	33.7
51 - 60 ปีขึ้นไป	0	0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	35	43.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25	31.2
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	6	7.5
ปริญญาตรี	2	2.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	7	8.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	12	15.0
เกษตรกร	25	31.2
พนักงานบริษัท	9	11.3
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.5
รับจ้างทั่วไป	11	13.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	17.5
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	5.0
5,001 – 10,000 บาท	45	56.3
10,001 – 20,000 บาท	28	35.0
20,001 – 30,000 บาท	3	3.7
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 43.8 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 56.3

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.2	4.66	0.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.2	4.61	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.5	4.63	0.23	มากที่สุด
รวม	92.5	4.63	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.5 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.5 ($\bar{X} = 4.63$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	92.5	4.63	0.48	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.2	4.61	0.53	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	92.8	4.64	0.64	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.8	4.69	0.56	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับความจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	90.2	4.51	0.74	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	91.8	4.59	0.49	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็วได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.51	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.57	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91.8	4.59	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	91.0	4.55	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	91.2	4.56	0.54	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	92.5	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	92.2	4.61	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.2 ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	90.0	4.50	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.0	4.60	0.56	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	93.0	4.65	0.55	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.2	4.66	0.36	มากที่สุด
รวม	92.5	4.63	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.5 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	37.5
หญิง	50	62.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	3	3.7
21 - 30 ปี	25	31.3
31 - 40 ปี	34	42.5
41 - 50 ปี	18	22.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	46	57.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	12.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	16.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	9	11.3
ปริญญาตรี	2	2.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	6	7.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	17	21.3
เกษตรกร	31	38.8
พนักงานบริษัท	4	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.3

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	10	12.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	13.6
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	13	16.3
5,001 – 10,000 บาท	24	30.0
10,001 – 20,000 บาท	28	35.0
20,001 – 30,000 บาท	14	17.4
30,001 บาทขึ้นไป	1	1.3
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.5 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 42.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 57.5 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 38.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 35.0

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านการศึกษา

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.6	4.63	0.31	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.0	4.65	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.4	4.67	0.25	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	92.2	4.61	0.51	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	90.8	4.54	0.65	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.2	4.71	0.53	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	92.8	4.67	0.49	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	91.8	4.59	0.70	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	91.2	4.56	0.65	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.5	4.63	0.48	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.2	4.61	0.56	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.0	4.70	0.48	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.5 ($\bar{X} = 4.63$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.6	4.63	0.62	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	90.8	4.54	0.57	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุขภาพกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.8	4.74	0.47	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	91.8	4.59	0.65	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.6	4.73	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.4	4.62	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.2	4.66	0.41	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	52	65.0
หญิง	28	35.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	2	2.5
21 - 30 ปี	26	32.5
31 - 40 ปี	34	42.5
41 - 50 ปี	18	22.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	24	30.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	27.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	26.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	8	10.0
ปริญญาตรี	5	6.2
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	1	1.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	25.0
เกษตรกร	42	52.5
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.5
รับจ้างทั่วไป	3	3.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	15.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	31	38.8
5,001 – 10,000 บาท	14	17.5
10,001 – 20,000 บาท	25	31.3
20,001 – 30,000 บาท	10	12.5
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 42.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 30.0 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 52.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 38.8

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.0	4.65	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	92.8	4.64	0.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.6	4.63	0.29	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.4	4.67	0.25	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.2	4.61	0.58	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.2	4.66	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	91.4	4.57	0.68	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.8	4.64	0.62	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.6	4.63	0.51	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.2	4.61	0.64	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	91.6	4.58	0.61	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.0	4.65	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	90.8	4.54	0.67	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	92.6	4.63	0.62	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.2	4.61	0.58	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.4	4.72	0.46	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	52.5
หญิง	38	47.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	13	16.3
21 - 30 ปี	34	42.5
31 - 40 ปี	24	30.0
41 - 50 ปี	7	8.8
51 - 60 ปีขึ้นไป	2	2.5

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	24	30.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	26.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	9	11.3
ปริญญาตรี	7	8.7
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.7
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	8	10.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	10	12.5
เกษตรกร	25	31.3
พนักงานบริษัท	13	16.3
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.0
รับจ้างทั่วไป	11	13.6
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	11.3
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17	21.3
5,001 – 10,000 บาท	25	31.3
10,001 – 20,000 บาท	21	26.2
20,001 – 30,000 บาท	17	21.2
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.5 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 42.5 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 30.0 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 31.3

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.2	4.66	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.27	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.4	4.57	0.33	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.2	4.71	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.0	4.65	0.53	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.2	4.56	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.2	4.66	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	92.4	4.62	0.53	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.6	4.63	0.51	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.53	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.53	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.6	4.73	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.2	4.61	0.64	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.6	4.58	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	90.8	4.54	0.59	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.8	4.64	0.48	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	90.6	4.53	0.52	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	91.2	4.56	0.61	มากที่สุด
รวม	91.4	4.57	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.4 ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.6 ($\bar{X} = 4.58$)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	53.8
หญิง	37	46.2
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	3	3.8
21 - 30 ปี	10	12.5
31 - 40 ปี	30	37.5
41 - 50 ปี	24	30.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	13	16.2
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	21	26.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	31.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	23.8
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	14	17.5
ปริญญาตรี	1	1.2
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	5	6.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	16.2
เกษตรกร	26	32.5
พนักงานบริษัท	7	8.8
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.5

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	21	26.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	7.5
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	6.3
5,001 – 10,000 บาท	26	32.5
10,001 – 20,000 บาท	31	38.7
20,001 – 30,000 บาท	15	18.8
30,001 บาทขึ้นไป	3	3.7
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 37.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.2 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 32.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 38.7

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	92.8	4.64	0.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.2	4.66	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.29	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.6	4.63	0.26	มากที่สุด
รวม	93.5	4.65	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.5 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	92.6	4.63	0.53	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.0	4.65	0.50	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.2	4.66	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	91.8	4.59	0.52	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.0	4.60	0.51	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.2	4.61	0.51	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.0	4.70	0.48	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.6	4.73	0.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	91.8	4.59	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.4	4.57	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.2	4.61	0.53	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.6	4.73	0.41	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	91.5	4.58	0.46	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ในขณะที่เพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 138 คน ร้อยละ 34.5

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไห อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 6,054 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.6 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตาไ้ อำเภอฟะนง จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.83	96.6	10
2. งานบริการด้านการศึกษา	4.87	97.4	10
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	97.0	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.80	96.0	10
5. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.81	96.2	10
รวมทั้งหมด	4.83	96.6	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.6 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรมีการแก้ไขปัญหหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย และการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามรายทาง ตามตรอก หรือซอยต่างๆ

5.3.2 ควรมีการแก้ไขปัญหหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องน้ำประปาไม่ไหลบ่อยครั้ง มีสีขุ่น และส่งกลิ่นเหม็น

5.3.3 ควรมีการแก้ไขปัญหาน้ำขังหรือการระบายน้ำบริเวณริมถนนหรือตามตรอกซอยต่างๆ

5.3.4 ควรมีการแก้ไขปัญหให้มีการตัดต้นไม้ ต้นหญ้าริมทาง เพื่อความปลอดภัยและความสะอาด

5.3.5 ควรมีการแก้ไขปัญหการบริหารจัดการบ่อขยะให้ดีกว่านี้ เนื่องจากมีผลต่อสุขภาพของประชาชนและแก้ปัญหการจัดเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

5.3.6 ในชุมชนบริเวณมุ่มอับ ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดและมีกระจกส่องทาง เพื่อความปลอดภัย

5.3.7 ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน