



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ (สำนักงานปลัด งานธุรการ) โทร. ๐-๕๒๒๑-๙๖๙๑
ที่อด ๗๓๘๐๑/ ๓๖๓ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ จำนวน ๔๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพงศธร จำปา)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.

(ไชยยนต์ แก้วหวางค์)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

(ลงชื่อ)

(นางลัดดาวัลย์ มะรัตน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ ปฏิบัติหน้าที่
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านผือ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านผือ ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

2.1 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

2.4 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

2.5 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษา ระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกิน 20 ปี
 2. 21-30 ปี
 3. 31-50 ปี
 4. 51-60 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวท/ปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 3. เกษตรกร
 4. พนักงานบริษัท
 5. นักเรียน/นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4.7 การพรรณนาความคิดเห็น ในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ
- 4.8 ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

\bar{X}	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม
จำแนกตามงานบริการ (n=400)

ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.80	.51	มากที่สุด	96.00
2. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.78	.45	มากที่สุด	95.60
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	.58	มากที่สุด	95.40
4. งานบริการด้านการศึกษา	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
5. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	.46	มากที่สุด	95.20
รวม	4.77	.48	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคืองานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และข้อ 4. งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
จำแนกตามรายด้าน(n=400)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.46	มากที่สุด	95.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.75	.50	มากที่สุด	95.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.44	มากที่สุด	96.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.51	มากที่สุด	95.00
รวม	4.77	.48	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	48.75
หญิง	41	51.25
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	10	12.50
21-30 ปี	18	22.50
31-50 ปี	18	22.50
51-60 ปี	26	32.50
60 ปีขึ้นไป	8	10.00
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	2	2.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	13.75
มัธยมปลาย/ปวช.	23	28.75
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	23	28.75
ปริญญาตรี	15	18.75
สูงกว่าปริญญาตรี	6	7.50
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	15.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	13.75
เกษตรกร	17	21.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	17.50
นักเรียน/นักศึกษา	12	15.00
รับจ้างทั่วไป	7	8.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	7	8.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.25 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 28.75 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 21.25

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80) ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	.48	มากที่สุด	96.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.78	.49	มากที่สุด	95.60
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.47	มากที่สุด	96.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	.52	มากที่สุด	95.60
รวม	4.80	.51	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40

ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.89	.39	มากที่สุด	97.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	.43	มากที่สุด	96.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	.61	มากที่สุด	95.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.75	.63	มากที่สุด	95.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.81	.53	มากที่สุด	96.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
รวม	4.82	.48	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.83	.41	มากที่สุด	96.60
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.78	.45	มากที่สุด	95.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.80	.46	มากที่สุด	96.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.73	.59	มากที่สุด	94.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.76	.51	มากที่สุด	95.20
รวม	4.78	.49	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	.47	มากที่สุด	96.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.85	.42	มากที่สุด	97.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.88	.40	มากที่สุด	97.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.86	.41	มากที่สุด	97.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	.62	มากที่สุด	95.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.83	.52	มากที่สุด	96.60
รวม	4.84	.47	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.80	.46	มากที่สุด	96.00
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	.60	มากที่สุด	94.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.76	.53	มากที่สุด	95.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.71	.60	มากที่สุด	94.20
รวม	4.76	.52	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่ายได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	63.75
หญิง	29	36.25
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	8	10.00
21-30 ปี	23	28.75
31-50 ปี	23	28.75
51-60 ปี	19	23.75
60 ปีขึ้นไป	7	8.75
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	9	11.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	12.50
มัธยมปลาย/ปวช.	16	20.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	15.00
ปริญญาตรี	32	40.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.25
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	8.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	23.75
เกษตรกร	23	28.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	18.75
นักเรียน/นักศึกษา	7	8.75
รับจ้างทั่วไป	7	8.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.75 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี และ 31-50 ปี ร้อยละ 28.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 40.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.75

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80)
ในภาพรวมงานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.43	มากที่สุด	95.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.76	.49	มากที่สุด	95.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.40	มากที่สุด	96.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.47	มากที่สุด	95.40
รวม	4.78	.45	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านสาธารณสุข
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	.35	มากที่สุด	97.20
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.73	.53	มากที่สุด	94.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.70	.49	มากที่สุด	94.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
รวม	4.78	.43	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.76	.48	มากที่สุด	95.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.68	.69	มากที่สุด	93.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.83	.41	มากที่สุด	96.60
รวม	4.76	.49	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.42	มากที่สุด	96.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.80	.43	มากที่สุด	96.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
รวม	4.81	.40	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	.47	มากที่สุด	95.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.81	.42	มากที่สุด	96.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	.48	มากที่สุด	95.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.75	.49	มากที่สุด	95.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.74	.47	มากที่สุด	94.80
รวม	4.77	.47	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่ายได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	41.25
หญิง	47	58.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.25
21-30 ปี	16	20.00
31-50 ปี	43	53.75
51-60 ปี	14	17.50
60 ปีขึ้นไป	6	7.50
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	15	18.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	18.75
มัธยมปลาย/ปวช.	18	22.50
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	21.25
ปริญญาตรี	15	18.75
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	2.50
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	15.00
เกษตรกร	17	21.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	6.25
นักเรียน/นักศึกษา	0	-
รับจ้างทั่วไป	39	48.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	6.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.75 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 53.75 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 22.50 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 48.75

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80)
ในภาพรวมงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.55	มากที่สุด	95.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.74	.62	มากที่สุด	94.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	.54	มากที่สุด	95.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.60	มากที่สุด	95.00
รวม	4.77	.58	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.83	.47	มากที่สุด	96.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.79	.52	มากที่สุด	95.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.78	.55	มากที่สุด	95.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.76	.58	มากที่สุด	95.20
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	.61	มากที่สุด	95.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.78	.57	มากที่สุด	95.60
รวม	4.78	.55	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.71	.68	มากที่สุด	94.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.78	.55	มากที่สุด	95.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.73	.66	มากที่สุด	94.50
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.74	.63	มากที่สุด	94.80
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.76	.60	มากที่สุด	95.20
รวม	4.74	.62	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.457	มากที่สุด	95.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.83	.50	มากที่สุด	96.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.78	.57	มากที่สุด	95.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.81	.51	มากที่สุด	96.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	.57	มากที่สุด	95.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	.54	มากที่สุด	95.80
รวม	4.79	.54	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	.61	มากที่สุด	94.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.75	.61	มากที่สุด	95.00
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	.64	มากที่สุด	94.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.76	.56	มากที่สุด	95.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.76	.58	มากที่สุด	95.20
รวม	4.75	.60	มากที่สุด	95.00

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	55.00
หญิง	36	45.00
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.50
21-30 ปี	4	5.00
31-50 ปี	26	32.50
51-60 ปี	34	42.50
60 ปีขึ้นไป	14	17.50
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	17	21.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	3.75
มัธยมปลาย/ปวช.	14	17.50
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	26	32.50
ปริญญาตรี	20	25.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	8.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	15.00
เกษตรกร	27	33.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	18.75
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.00
รับจ้างทั่วไป	7	8.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	10.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.00 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 42.50 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 32.50 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.75

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80) ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.42	มากที่สุด	95.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.36	มากที่สุด	96.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
รวม	4.77	.42	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านการศึกษา
ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
รวม	4.78	.42	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.72	.45	มากที่สุด	94.40

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	.32	มากที่สุด	97.80
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
รวม	4.84	.36	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($n=80$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
รวม	4.74	.44	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 27 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	56.25
หญิง	35	43.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	15.00
21-30 ปี	21	26.25
31-50 ปี	17	21.25
51-60 ปี	14	17.50
60 ปีขึ้นไป	16	20.00
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	17	21.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	18.75
มัธยมปลาย/ปวช.	18	22.25
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	13	16.25
ปริญญาตรี	16	20.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.25
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	10.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	20.00
เกษตรกร	19	23.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	13.75
นักเรียน/นักศึกษา	10	12.50
รับจ้างทั่วไป	11	13.75
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	6.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.25 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 26.25 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 22.25 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 23.75

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80)
ในภาพรวมงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.45	มากที่สุด	95.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.74	.45	มากที่สุด	94.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	.42	มากที่สุด	95.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	.51	มากที่สุด	95.00
รวม	4.76	.46	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 29-32 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.74	.47	มากที่สุด	94.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.76	.48	มากที่สุด	95.20
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.79	.44	มากที่สุด	95.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.75	.49	มากที่สุด	95.00
รวม	4.77	.45	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.70	.49	มากที่สุด	94.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.73	.45	มากที่สุด	94.60
รวม	4.74	.45	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ และข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.81	.39	มากที่สุด	96.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.76	.46	มากที่สุด	95.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	.40	มากที่สุด	96.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	.44	มากที่สุด	95.80
รวม	4.79	.42	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 31 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	.45	มากที่สุด	95.60
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.73	.55	มากที่สุด	94.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.75	.52	มากที่สุด	95.00
รวม	4.75	.51	มากที่สุด	95.00

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่ายได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ,ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

4.6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

- “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและรวดเร็ว
- “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
 - ห้องรับรองประชาชนคับแคบ
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4.7 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
- 5) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ