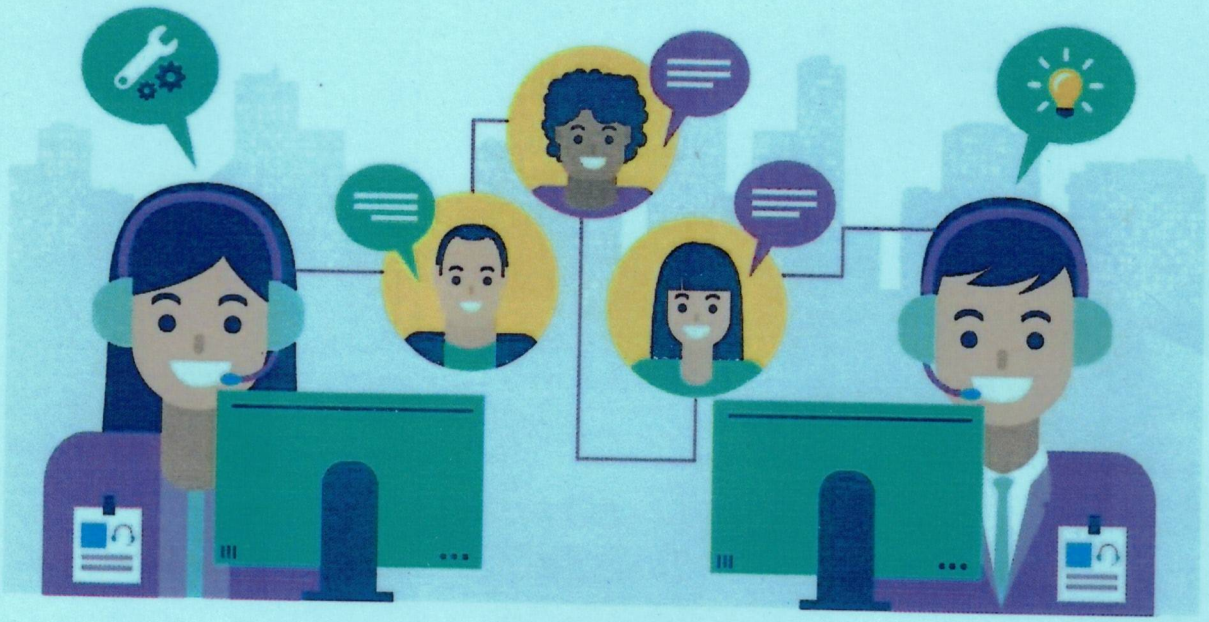
รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ(3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

2.2 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

2.3 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.4 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.5 งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00

สรุป องค์การบริหารตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย แบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านบริการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4.7 การพรรณนาความคิดเห็น ในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ
4.8 ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

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

การนำเสนอค่า ($\overline{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน 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)

ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานบริการด้านการศึกษา	4.63	.52	มากที่สุด	92.60
2. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.60	.51	มากที่สุด	92.00
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.57	.55	มากที่สุด	91.40
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.57	.52	มากที่สุด	91.40
5. งานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
รวม	4.58	.53	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านการศึกษ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคื งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อ ละ 92.00 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และงานบริการด้านเทศกิ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน(n=400)

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	.51	มากที่สุด	92.40
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.59	.52	มากที่สุด	91.80
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.53	มากที่สุด	91.60
4. ช่องทางการให้บริการ	4.55	.56	มากที่สุด	91.00
รวม	4.58	.53	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็น ร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริกา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริกา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	51.25
หญิง	39	48.75
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.50
21-30 ปี	20	25.00
31-50 ปี	32	40.00
51-60 ปี	16	20.00
60 ปีขึ้นไป	10	12.50
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	15	18.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	22.50
มัธยมปลาย/ปวช.	36	45.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	6	7.50
ปริญญาตรี	5	6.25
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	10.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	17	21.25
เกษตรกร	25	31.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	7.50
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.00
รับจ้างทั่วไป	16	20.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.25 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 45.00 อาชีพค้าเกษตรกร ร้อยละ 31.25

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

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.50	มากที่สุด	94.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.59	.55	มากที่สุด	91.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.49	มากที่สุด	93.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	.52	มากที่สุด	92.20
รวม	4.63	.52	มากที่สุด	92.60

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.68	.52	มากที่สุด	93.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.61	.54	มากที่สุด	92.20
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.64	.51	มากที่สุด	92.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.64	.51	มากที่สุด	92.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
รวม	4.65	.50	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.61	.56	มากที่สุด	92.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.58	.55	มากที่สุด	91.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.56	.61	มากที่สุด	91.20
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
รวม	4.59	.55	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.66	.55	มากที่สุด	93.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.64	.51	มากที่สุด	92.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.70	.49	มากที่สุด	94.00
รวม	4.67	.49	มากที่สุด	93.40

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือข้อ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.65	.48	มากที่สุด	93.00
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.64	.53	มากที่สุด	92.80
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	.57	มากที่สุด	91.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.59	.54	มากที่สุด	91.80
รวม	4.61	.52	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานด้านบริการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	40.00
หญิง	48	60.00
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.25
21-30 ปี	15	18.75
31-50 ปี	28	35.00
51-60 ปี	25	31.25
60 ปีขึ้นไป	11	13.75
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	20	25.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	20.00
มัธยมปลาย/ปวช.	36	45.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	6	7.50
ปริญญาตรี	2	2.50
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	18.75
เกษตรกร	37	46.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	13.75
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.50
รับจ้างทั่วไป	10	12.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุอยู่ในช่วง 31- 50 ปี ร้อยละ 35.00 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 45.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 46.25

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=80) ในภาพรวมงานด้านบริการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.50	มากที่สุด	92.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.57	.54	มากที่สุด	91.40
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	.50	มากที่สุด	92.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.52	มากที่สุด	91.60
รวม	4.60	.51	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อย 92.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อย 92.00

ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานด้านบริการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.56	.52	มากที่สุด	91.20
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	.50	มากที่สุด	91.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
รวม	4.60	.50	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อย 92.80 รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.56	.52	มากที่สุด	91.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.59	.52	มากที่สุด	91.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.58	.55	มากที่สุด	91.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.55	.57	มากที่สุด	91.00
รวม	4.57	.54	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.59	.54	มากที่สุด	91.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.63	.51	มากที่สุด	92.60
รวม	4.64	.50	มากที่สุด	92.80

จากต1รางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมาคือข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.56	.52	มากที่สุด	91.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	.50	มากที่สุด	91.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.56	.55	มากที่สุด	91.20
รวม	4.58	.52	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58)คิดเป็นร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	40.00
หญิง	48	60.00
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	3	3.75
21-30 ปี	13	16.25
31-50 ปี	31	38.75
51-60 ปี	24	30.00
60 ปีขึ้นไป	9	11.25
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	13	16.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	28.75
มัธยมปลาย/ปวช.	29	36.25
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	12.50
ปริญญาตรี	5	6.25
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	8.75
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	21	26.25
เกษตรกร	30	37.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	6.25
นักเรียน/นักศึกษา	4	5.00
รับจ้างทั่วไป	12	15.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.25
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 38.75 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 36.25 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.50

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

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.60	.51	มากที่สุด	92.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.53	.58	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.53	มากที่สุด	92.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	.56	มากที่สุด	91.00
รวม	4.57	.55	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	.50	มากที่สุด	91.60
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	.52	มากที่สุด	91.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.59	.57	มากที่สุด	91.80
รวม	4.60	.51	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.51	.57	มากที่สุด	90.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.54	.57	มากที่สุด	90.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.53	.59	มากที่สุด	90.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.54	.62	มากที่สุด	90.80
รวม	4.53	.58	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.63	.54	มากที่สุด	92.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.61	.54	มากที่สุด	92.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.61	.56	มากที่สุด	92.20
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.61	.54	มากที่สุด	92.20
รวม	4.61	.53	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	.52	มากที่สุด	91.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.56	.57	มากที่สุด	91.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	.54	มากที่สุด	92.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.50	.57	มากที่สุด	90.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.51	.57	มากที่สุด	90.20
รวม	4.55	.56	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55)คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 27 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	43.75
หญิง	45	56.25
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.25
21-30 ปี	10	12.50
31-50 ปี	35	43.75
51-60 ปี	23	28.75
60 ปีขึ้นไป	11	13.75
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	23.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	27.50
มัธยมปลาย/ปวช.	23	28.75
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	13	16.25
ปริญญาตรี	3	3.75
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	5.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	18.75
เกษตรกร	29	36.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	15.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.75
รับจ้างทั่วไป	13	16.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 43.75 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 28.75 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 36.25

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

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	.54	มากที่สุด	91.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	.51	มากที่สุด	91.20
รวม	4.57	.52	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 29-32 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.65	.48	มากที่สุด	93.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53	.55	มากที่สุด	90.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.56	.57	มากที่สุด	91.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	.57	มากที่สุด	91.20
รวม	4.58	.54	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 29 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.58	.52	มากที่สุด	91.60
2. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.58	.57	มากที่สุด	91.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.49	.53	มาก	89.80
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.51	.60	มากที่สุด	90.20
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.59	.52	มากที่สุด	91.80
รวม	4.55	.55	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 30 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ และข้อ 2. มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	.52	มากที่สุด	92.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.60	.49	มากที่สุด	92.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.56	.50	มากที่สุด	91.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	.52	มากที่สุด	92.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	.4.60	.49	มากที่สุด	92.00
รวม	4.59	.50	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 31 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}$ =4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.56	.52	มากที่สุก	91.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.51	.53	มาก	90.80
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	.50	มากที่สุด	91.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.59	.50	มากที่สุด	91.80
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.55	.50	มากที่สุด	91.00
รวม	4.56	51	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 32 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	37.50
หญิง	50	62.50
รวม	80	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	2	2.50
21-30 ปี	17	21.25
31-50 ปี	30	37.50
51-60 ปี	16	20.00
60 ปีขึ้นไป	15	18.75
รวม	80	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	24	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	26.25
มัธยมปลาย/ปวช.	21	26.25
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	12.50
ปริญญาตรี	2	2.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.50
รวม	80	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	5.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	17.50
เกษตรกร	33	41.25
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	11.25
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.75
รับจ้างทั่วไป	13	16.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	5.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 30.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 41.25

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

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.54	.57	มากที่สุด	90.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.51	.57	มากที่สุด	90.20
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.53	มากที่สุด	91.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	.53	มากที่สุด	91.80
รวม	4.55	.55	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.40

ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้อของงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.61	.52	มากที่สุด	92.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.58	.55	มากที่สุด	91.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.51	.53	มากที่สุด	90.20
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	.55	มากที่สุด	90.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49	.64	มากที่สุด	89.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	.62	มากที่สุด	90.20
รวม	4.54	.57	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=80)

ช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.56	.55	มากที่สุด	91.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.51	.57	มากที่สุด	90.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.50	.55	มากที่สุด	90.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.46	.64	มาก	89.20
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.53	.55	มาก	90.60
รวม	4.51	.57	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	.54	มากที่สุด	91.80
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.63	.51	มากที่สุด	92.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.55	.53	มากที่สุด	91.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	.52	มากที่สุด	91.60
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.55	.55	มากที่สุด	91.00
รวม	4.57	.53	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	.51	มากที่สุด	92.60
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.58	.57	มากที่สุด	91.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	.53	มากที่สุด	91.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.56	.57	มากที่สุด	91.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.61	.49	มากที่สุด	92.20
รวม	4.59	.53	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59) คิดเป็นร้อย 91.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60

4.7 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขยิ้มแย้มแจ่มใส อัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร ในส่วนของสำนักงานก็มีสีเขียวสบายตา รื่นรมย์ ร่มรื่น ตลอดจนมีการออกให้บริการนอกสถานที่ได้ดีเยี่ยม รวดเร็ว

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4.8 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทั่วถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

5) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ