



รายงานผลการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม
ประจำปีงบประมาณ 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

บันทึกข้อความ

ที่ราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม

ที่ อต ๗๕๗๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐๐ คน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ พิจารณาทตามงานบริการ ดังนี้

- งานบริการด้านรายได้ ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๔
- งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐
- งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๐
- งานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุชนันต์ วันทองสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด

-เพื่อทราบและพิจารณา

(นายสมาน พรหมรักษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม

(นายนิรันดร์ โคตรปัจจิม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ท่านต้องการหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

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. มัธยมศึกษาตอนปลาย /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

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 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	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

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็น

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\bar{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง 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

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	46.3
หญิง	215	53.7
รวม	400	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	15	3.7
21-30 ปี	56	14.0
31-50 ปี	254	63.5
51-60 ปี	47	11.8
60 ปีขึ้นไป	28	7.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	29	7.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	13.3
มัธยมปลาย/ปวช.	124	31.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	147	36.7
ปริญญาตรี	38	9.5
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.2
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	14.3
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	81	20.3
เกษตรกร	74	18.4
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	82	20.5
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.0
รับจ้างทั่วไป	61	15.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	17	4.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.7 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 63.5 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 36.7 มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	100	25.0
งานบริการด้านรายได้	100	25.0
งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ (1)งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2)งานบริการด้านสาธารณสุข (3)งานบริการด้านรายได้ และ(4)งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	94.8	4.74	0.57	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	94.0	4.70	0.64	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้	95.4	4.77	0.52	มากที่สุด
งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.0	4.75	0.58	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}$ =4.74) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}$ =4.77) รองลงมาคืองานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}$ =4.75) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}$ =4.74) และงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0($\bar{X}$ =4.70)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (N=400)

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.2	4.71	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	0.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.49	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 94.4($\bar{X}=4.72$) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด 94.2($\bar{X}=4.71$)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50.0
หญิง	50	50.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	9	9.0
31-50 ปี	88	88.0
51-60 ปี	3	3.0
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	1	1.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8.0
มัธยมปลาย/ปวช.	34	34.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	53	53.0
ปริญญาตรี	4	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	30	30.0
เกษตรกร	9	9.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	32.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.0
รับจ้างทั่วไป	15	15.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 88.0 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 53.0 อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 32.0

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)

ในภาพรวม งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.2	4.71	0.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.53	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.60	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.4	4.82	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.6	4.78	0.53	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ช่าง และแนะนำขั้นตอนในการ แจ้งเรื่อง	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	94.8	4.74	0.55	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.2	4.71	0.59	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.0	4.70	0.61	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.0	4.70	0.61	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.0	4.70	0.61	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2($\bar{X}=4.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2($\bar{X}=4.71$)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4	4.82	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	94.4	4.72	0.59	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.2	4.71	0.61	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	94.2	4.71	0.61	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.2	4.71	0.61	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4($\bar{X}=4.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4($\bar{X}=4.72$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.0
หญิง	55	55.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	5	5.0
31-50 ปี	94	94.0
51-60 ปี	1	1.0
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	5.0
มัธยมปลาย/ปวช.	31	31.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	53	53.0
ปริญญาตรี	11	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	14.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	22	22.0
เกษตรกร	13	13.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	32.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.0
รับจ้างทั่วไป	18	18.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.0 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 94.0

ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 53.0 และมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 32.0

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)

ในภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.6	4.73	0.68	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.8	4.64	0.68	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.63	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	93.4	4.67	0.58	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0($\bar{X}=4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$)

ตารางที่ 13-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.2	4.76	0.67	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.4	4.72	0.69	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชเจน และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	93.6	4.68	0.73	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.8	4.74	0.68	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.8	4.74	0.68	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.8	4.74	0.68	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.2	4.66	0.66	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.0	4.65	0.67	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.8	4.64	0.69	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.8	4.64	0.69	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.8	4.64	0.69	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2($\bar{X}=4.66$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4	4.82	0.58	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.61	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.66	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.2	4.76	0.66	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.2	4.76	0.66	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.2	4.76	0.66	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.0	4.70	0.56	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	93.6	4.68	0.57	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.4	4.67	0.59	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	93.4	4.67	0.59	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	93.4	4.67	0.59	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0($\bar{X}=4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	46.0
หญิง	54	54.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21-30 ปี	18	18.0
31-50 ปี	45	45.0
51-60 ปี	20	20.0
60 ปีขึ้นไป	12	12.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	18	18.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	14.0
มัธยมปลาย/ปวช.	29	29.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	24	24.0
ปริญญาตรี	9	9.0
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	23.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.0
เกษตรกร	21	21.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	12.0
นักเรียน/นักศึกษา	9	9.0
รับจ้างทั่วไป	14	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 54.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 45.0
ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 29.0 และมีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 23.0

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านรายได้

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	95.0	4.75	0.54	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.2	4.81	0.46	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.8	4.74	0.59	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$)

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรายได้
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.2	4.86	0.38	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.4	4.82	0.46	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ช่าง และแนะนำขั้นตอนในการ แจ้งผลการ	95.6	4.78	0.53	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.6	4.78	0.53	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.6	4.78	0.53	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.6	4.78	0.53	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.6	4.78	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.54	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.8	4.74	0.56	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.8	4.74	0.56	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.8	4.74	0.56	มากที่สุด
รวม	95.0	4.75	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	0.38	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.8	4.84	0.42	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$) รองลงมาคือข้อ 2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\bar{X}=4.84$)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.2	4.76	0.57	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	94.8	4.74	0.58	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.6	4.73	0.60	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	94.6	4.73	0.60	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.6	4.73	0.60	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}$ =4.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}$ =4.76) รองลงมาคือข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}$ =4.74)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		44	44.0
หญิง		56	56.0
รวม		100	100.0
อายุ			
อายุไม่เกิน 20 ปี		10	10.0
21-30 ปี		24	24.0
31-50 ปี		27	27.0
51-60 ปี		23	23.0
60 ปีขึ้นไป		16	16.0
รวม		100	100.0
การศึกษา			
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน		10	10.0
มัธยมศึกษาตอนต้น		26	26.0
มัธยมปลาย/ปวช.		30	30.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.		17	17.0
ปริญญาตรี		14	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี		3	3.0
รวม		100	100.0
อาชีพ			
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		9	9.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ		14	14.0
เกษตรกร		31	31.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท		6	6.0
นักเรียน/นักศึกษา		15	15.0
รับจ้างทั่วไป		14	14.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ		11	11.0
รวม		100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 56.0 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 27.0 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 30.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 31.0

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)

ในภาพรวม งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.4	4.72	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	0.54	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	94.6	4.73	0.61	มากที่สุด
รวม	95.0	4.75	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	96.6	4.83	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.8	4.79	0.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ช่าง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.0	4.75	0.59	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.0	4.75	0.59	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.0	4.75	0.59	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	95.0	4.75	0.59	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}=4.83$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\bar{X}=4.79$)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.0	4.75	0.56	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.4	4.72	0.61	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.63	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.2	4.71	0.63	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.2	4.71	0.63	มากที่สุด
รวม	94.5	4.72	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.5($\bar{X}=4.72$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$)รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4($\bar{X}=4.72$)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.2	4.81	0.51	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.4	4.77	0.57	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}=4.83$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$)

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	95.0	4.75	0.59	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	94.6	4.73	0.60	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.4	4.72	0.62	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	94.4	4.72	0.62	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.4	4.72	0.62	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$)

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ