



รายงานผลการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดุง  
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

# บันทึกข้อความ

ที่ราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม

ที่ อต ๗๕๗๐๑/ -

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม

## เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้น

## ข้อเท็จจริง

จากการดำเนินการสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผู้กรอกแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐๐ คน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสุขสันต์ วันทองสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด

-เพื่อทราบและพิจารณา



(นายสมาน พรหมรักษา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม



(นายนิรันดร์ โคตรปัจจิม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม



แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2563

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<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>     |   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว               |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ            |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง  |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                            |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม                                    |                  |            |                |             |                   |
| <b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>     |   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ                            |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว                             |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ                   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                                       |                  |            |                |             |                   |
| <b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> |   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 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                                |                  |            |                |             |                   |
| <b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>      |   |                  |            |                |             |                   |
|                                       | 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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ 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 ( $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ 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 |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |           |        |
| ชาย                          | 185       | 46.3   |
| หญิง                         | 215       | 53.7   |
| รวม                          | 400       | 100.0  |
| <b>อายุ</b>                  |           |        |
| 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  |
| <b>การศึกษา</b>              |           |        |
| 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  |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |        |
| 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 |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |           |        |
| ชาย                          | 50        | 50.0   |
| หญิง                         | 50        | 50.0   |
| รวม                          | 100       | 100.0  |
| <b>อายุ</b>                  |           |        |
| 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  |
| <b>การศึกษา</b>              |           |        |
| 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  |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |        |
| 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 และแนะนำขั้นตอนการแจ้งเรื่อง         | 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. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 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 |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |           |        |
| ชาย                          | 46        | 46.0   |
| หญิง                         | 54        | 54.0   |
| รวม                          | 100       | 100.0  |
| <b>อายุ</b>                  |           |        |
| 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  |
| <b>การศึกษา</b>              |           |        |
| 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  |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |        |
| 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 ชเจน และแนะนำขั้นตอนในการ<br>ให้บริการ      | 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. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามต้องการของ<br>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( $X$ =4.76) รองลงมาคือข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8( $X$ =4.74)



ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

| ข้อมูลส่วนบุคคล              | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| <b>เพศ</b>                   |           |        |
| ชาย                          | 44        | 44.0   |
| หญิง                         | 56        | 56.0   |
| รวม                          | 100       | 100.0  |
| <b>อายุ</b>                  |           |        |
| 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  |
| <b>การศึกษา</b>              |           |        |
| 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  |
| <b>อาชีพ</b>                 |           |        |
| 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 ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 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 และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ         | 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

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ 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

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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