

ที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีการบริหาร งานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป ทั้งในด้านกระบวนการและผลงาน ซึ่งแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการบริหาร เทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นแนวทางและการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสาธารณะของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความหมายและลักษณะของการบริหารงานท้องถิ่น 2) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) การจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 4) องค์ประกอบของการจัดทำบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน 5) องค์ประกอบของการบริหารเทศบาลตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

บดินทร์ธ บัวรอด (2559) ได้ทำการศึกษา การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน พบว่า กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน โดยในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการกวาดถนน ดูดส้วม เก็บขยะ ลอกคูคลอง จนกระทั่งช่วงยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนบนพื้นฐานของความพึงพอใจในการให้บริการระดับสูงสุด กลยุทธ์ในการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้เมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับแต่ละพื้นที่ ประกอบไปด้วย การควบคุมปัจจัยนำเข้า การบริหารจัดการพลังงาน การนำกลับมาใช้ใหม่ การจัดวางผังเมือง การบริหารจัดการระบบการจราจร การจัดสรรพื้นที่สีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยให้พัฒนาระบบ การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นันทวุฒิ อินทร์งาม(2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี ผลการศึกษาค้นพบข้อสรุปคือความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบกับไม่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิกสโตรม(Wickstrom, 1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้น และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จนโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

แอนเดอร์สัน(Anderson, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

สตัดัมป์และคณะ(Stump and others, 1995) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยสูงอายุต่อการบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสุขภาพในเขตเทศบาลประเทศสาธารณรัฐอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยสูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากแพทย์ในด้านความรู้และทักษะในการรักษา ความมีอริยาถัย ความเคารพนับถือ ให้เกียรติ ความเป็นมิตร การรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อสงสัยของผู้ป่วย ตลอดจนได้รับคำแนะนำจากแพทย์

สติปาก(Stipak, 2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในนครลอสแอนเจลิส ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นลอสแอนเจลิส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านเจ้าหน้าที่สวนสาธารณะ และการกำจัดขยะของเมือง

ชาน ฮิส ยู ฮิวเซ็น และ ฮวง(Chanh-His Yu, Hsiu-Chen & Huang, 2006) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีต่อ Taiwanese Leisure Industry วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่ออุตสาหกรรมการบันเทิงเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ที่น่าพอใจ ทั้งคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และความจงรักภักดีของอุตสาหกรรม

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้ประเมินกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 4 องค์ประกอบ คือ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ(4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจนี้ คือ ประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2564 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 4 งานบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 4 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คะแนน 1= พึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2= พึงพอใจระดับน้อย 3= พึงพอใจระดับปานกลาง 4= พึงพอใจระดับมาก และ 5= พึงพอใจระดับมากที่สุด คำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
2. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวัดผลประเมินความพึงพอใจ

ในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสต์ และคานัน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคานัน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

ตอนที่ 3 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสรุปจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในเรื่องจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มาใช้บริการรู้สึกประทับใจที่สุด จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) และสรุปเป็นแบบพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

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

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

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

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

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

4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

จำแนกตามงานบริการ (n=400)

ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.77	.43	มากที่สุด	95.40
3. งานบริการด้านการศึกษา	4.76	.42	มากที่สุด	95.20
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.65	.60	มากที่สุด	93.00
รวม	4.78	.44	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคืองานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

จำแนกตามรายด้าน(n=400)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	.40	มากที่สุด	96.40
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.43	มากที่สุด	95.60
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	.47	มากที่สุด	95.40
4. ช่องทางการให้บริการ	4.75	.46	มากที่สุด	95.00
รวม	4.78	.44	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	39.00
หญิง	61	61.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	12.00
21-30 ปี	30	30.00
31-50 ปี	39	39.00
51-60 ปี	18	18.00
60 ปีขึ้นไป	1	1.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8.00
มัธยมปลาย/ปวช.	40	40.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	38	38.00
ปริญญาตรี	11	11.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	16	16.00
เกษตรกร	26	26.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	11.00
นักเรียน/นักศึกษา	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	9	9.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 39.00 ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 40.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.00

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100)
ในภาพรวมงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.95	.29	มากที่สุด	99.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.94	.32	มากที่สุด	98.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	.25	มากที่สุด	99.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	.37	มากที่สุด	98.40
รวม	4.94	.31	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

ตารางที่ 5-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.97	.22	มากที่สุด	99.40
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.94	.31	มากที่สุด	98.60
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.93	.36	มากที่สุด	98.60
รวม	4.95	.29	มากที่สุด	99.00

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.95	.26	มากที่สุด	99.00
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.93	.36	มากที่สุด	98.60
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.93	.36	มากที่สุด	98.60
รวม	4.94	.32	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.95) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ และข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.94) คิดเป็นร้อยละ 98.80

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	.10	มากที่สุด	99.80
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	4.97	.22	มากที่สุด	99.40
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.95	.30	มากที่สุด	99.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.97	.22	มากที่สุด	99.40
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	.31	มากที่สุด	98.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.93	.36	มากที่สุด	98.60
รวม	4.96	.25	มากที่สุด	99.20

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.96) คิดเป็นร้อยละ 99.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.99) คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.97) คิดเป็นร้อยละ 99.40

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.93	.33	มากที่สุด	98.60
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.91	.40	มากที่สุด	98.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.92	.37	มากที่สุด	98.40
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.93	.33	มากที่สุด	98.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.91	.40	มากที่สุด	98.20
รวม	4.92	.37	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.93) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.92) คิดเป็นร้อยละ 98.40

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	31	31.00
หญิง	69	69.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	12.00
21-30 ปี	18	18.00
31-50 ปี	42	42.00
51-60 ปี	23	23.00
60 ปีขึ้นไป	5	5.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	21	21.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	23.00
มัธยมปลาย/ปวช.	14	14.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	24	24.00
ปริญญาตรี	18	18.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	18.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	34	34.00
เกษตรกร	12	12.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
รับจ้างทั่วไป	9	9.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 42.00 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 24.00 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 34.00

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100) ในภาพรวมงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
2. ช่องทางการให้บริการ	4.74	.45	มากที่สุด	94.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.45	มากที่สุด	95.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.42	มากที่สุด	96.00
รวม	4.77	.43	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 11-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	.47	มากที่สุด	94.60
รวม	4.77	.42	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.80	.43	มากที่สุด	96.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.72	.47	มากที่สุด	94.40
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.74	.45	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.74) คิดเป็นร้อยละ 94.80

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.45	มากที่สุด	95.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.74	.49	มากที่สุด	94.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.78	.44	มากที่สุด	95.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.47	มากที่สุด	94.40
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.74	.46	มากที่สุด	94.80
รวม	4.76	.45	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	.39	มากที่สุด	96.80
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.83	.43	มากที่สุด	96.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.79	.46	มากที่สุด	95.80
รวม	4.80	.42	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	56.00
หญิง	44	44.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	10	10.00
21-30 ปี	23	23.00
31-50 ปี	19	19.00
51-60 ปี	21	21.00
60 ปีขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	50	50.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.00
มัธยมปลาย/ปวช.	8	8.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	10.00
ปริญญาตรี	7	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	5.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	14.00
เกษตรกร	24	24.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
นักเรียน/นักศึกษา	24	24.00
รับจ้างทั่วไป	11	11.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	19.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 23.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 50.00 อาชีพเกษตรกร และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 24.00

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100) ในภาพรวมงานบริการด้านการศึกษา

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.45	มากที่สุด	94.20
2. ช่องทางการให้บริการ	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.76	.42	มากที่สุด	95.20

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 17-20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายชื่อของงานบริการด้านการศึกษา
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.64	.48	มากที่สุด	92.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
5. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.76	.45	มากที่สุด	95.20
รวม	4.71	.45	มากที่สุด	94.20

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.82	.39	มากที่สุด	96.40
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.77	.43	มากที่สุด	95.40
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
รวม	4.75	.43	มากที่สุด	95.00

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.82) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
รวม	4.87	.31	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.91) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.89) คิดเป็นร้อยละ 97.80

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	.42	มากที่สุด	95.40
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.70	.48	มากที่สุด	94.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
รวม	4.70	.46	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	-
21-30 ปี	36	36.00
31-50 ปี	47	47.00
51-60 ปี	15	15.00
60 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	34	34.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	22.00
มัธยมปลาย/ปวช.	10	10.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	18	18.00
ปริญญาตรี	16	16.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	12.00
เกษตรกร	27	27.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
รับจ้างทั่วไป	40	40.00
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 47.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 34.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 40.00

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (n=100) ในภาพรวมงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.58	มากที่สุด	93.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.57	.62	มากที่สุด	91.40
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.57	มากที่สุด	94.00
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.63	มากที่สุด	93.00
รวม	4.65	.60	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

ตารางที่ 23-26 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามแต่ละประเด็นเป็นรายข้องานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(n=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.67	.62	มากที่สุด	93.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	.62	มากที่สุด	93.40
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	.51	มากที่สุด	94.40
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.71	.56	มากที่สุด	94.20
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.67	.59	มากที่สุด	93.40
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.62	.60	มากที่สุด	92.40
รวม	4.68	.58	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.58	.61	มากที่สุด	91.60
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.56	.61	มากที่สุด	91.20
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.65	.61	มากที่สุด	93.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.56	.64	มาก	91.20
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.51	.66	มากที่สุด	90.20
รวม	4.57	.62	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	.56	มากที่สุด	94.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.71	.59	มากที่สุด	94.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.71	.56	มากที่สุด	94.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.74	.54	มากที่สุด	94.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.58	มากที่สุด	93.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.66	.57	มากที่สุด	93.20
รวม	4.70	.57	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($n=100$)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.63	.61	มากที่สุด	92.60
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.66	.61	มากที่สุด	93.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	.63	มากที่สุด	92.40
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.68	.63	มากที่สุด	93.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	.65	มากที่สุด	93.20
รวม	4.65	.63	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 5. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.6 การพรรณนาคำคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

- “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - หน่วยงานจัดสถานที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นขั้นตอน ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
- “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
 - ควรเพิ่มเติมการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านการบริการเอกสารต่างๆ
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

4.7 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ หากปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้อง และ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

5) ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

4.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ