



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ (สำนักงานปลัด งานธุรการ) โทร. ๐-๕๒๒๑-๙๖๙๑

ที่อด ๗๓๘๐๑/

๕๖๕

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสุ่มแจกแบบประเมินให้กับประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ จำนวน ๔๐๐ คน นั้น

บัดนี้ ได้สิ้นสุดรอบระยะเวลาการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แล้ว จึงขอสรุปผลการประเมินดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายพงศธร จำปา)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.

(ไชยยนต์ แก้วหวางค์)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

(ลงชื่อ)

(นายพุทธิรัตน์ พวงสมบัติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

(ลงชื่อ)

(นายทวน ช่างแคน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 9,668 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกมาเป็นตัวแทนประชากรที่ต้องการศึกษา โดยเป็นประชาชนที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานีในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 ขนาดประชากร 9,668 คน ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยจะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามแบบมาตราประเมินค่า โดยแบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ 4 ด้าน คือ

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

โดยในการวัดระดับความพึงพอใจเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Ratings Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

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

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสท์และ คานัน (Best & Kahn,1993) ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| 4.51 - 5.00 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก |
| 2.51 - 3.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย |
| 1.00 - 1.50 | มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด |

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสำรวจโดยมีคณะทำงานสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอย่างที่มาใช้บริการ มีดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลตามวิธีการทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การวิจัย

การประเมินในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำตามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หาคความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละข้อและแต่ละด้าน แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์ และคานัน (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย

1.00 - 1.50

มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.5
หญิง	234	58.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	39	9.8
21 - 30 ปี	104	26.0
31 - 40 ปี	159	39.7
41 - 50 ปี	74	18.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	24	6.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	119	29.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	121	30.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	75	18.88
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	66	16.5
ปริญญาตรี	16	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	14	3.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	80	20.0
เกษตรกร	96	24.0
พนักงานบริษัท	31	7.8
นักเรียน/นักศึกษา	40	10.0
รับจ้างทั่วไป	71	17.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	68	17.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	84	21.0
5,001 – 10,000 บาท	139	34.8
10,001 – 20,000 บาท	122	30.5
20,001 – 30,000 บาท	53	13.3
30,001 บาทขึ้นไป	2	0.4
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.5 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.2 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 24.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 34.8

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านสาธารณสุข	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.2	4.81	0.41	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	98.0	4.90	0.31	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) และงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	41.0
หญิง	59	59.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21 - 30 ปี	21	21.0
31 - 40 ปี	45	45.0
41 - 50 ปี	19	19.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	10	10.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	29	29.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	32.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	27.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	9	9.0
ปริญญาตรี	3	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	13	13.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.0
เกษตรกร	25	25.0
พนักงานบริษัท	11	11.0
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.0
รับจ้างทั่วไป	16	16.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	30	30.0
5,001 – 10,000 บาท	19	19.0
10,001 – 20,000 บาท	36	36.0
20,001 – 30,000 บาท	10	10.0
30,001 บาทขึ้นไป	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 36.0

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.0	4.80	0.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.8	4.79	0.24	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.22	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.2	4.81	0.16	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	96.8	4.84	0.34	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.8	4.74	0.46	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	96.8	4.84	0.36	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.6	4.78	0.50	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$) และ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.4	4.82	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.8	4.79	0.40	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.4	4.72	0.49	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.48	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.0	4.85	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.6	4.68	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.4	4.87	0.33	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.6	4.73	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.8	4.79	0.37	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	96.8	4.84	0.25	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย และ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	66.0
หญิง	34	34.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21 - 30 ปี	14	14.0
31 - 40 ปี	28	28.0
41 - 50 ปี	30	30.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	23	23.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	34	34.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	15	15.0
ปริญญาตรี	10	10.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	11	11.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	14	14.0
เกษตรกร	22	22.0
พนักงานบริษัท	10	10.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.0
รับจ้างทั่วไป	27	27.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	25	25.0
5,001 – 10,000 บาท	33	33.0
10,001 – 20,000 บาท	28	28.0
20,001 – 30,000 บาท	14	14.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.0 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 34.0 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.2	4.66	0.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.8	4.64	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.6	4.63	0.21	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ

สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	93.8	4.69	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	92.0	4.60	0.51	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.4	4.72	0.47	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	92.4	4.62	0.52	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.2	4.71	0.47	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.0	4.65	0.53	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.2	4.66	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.4	4.62	0.52	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.0	4.70	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.8	4.69	0.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.0	4.65	0.52	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	92.4	4.62	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	91.4	4.57	0.51	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	91.6	4.58	0.49	มากที่สุด
รวม	92.8	4.64	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ($\bar{X} = 4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.4	4.62	0.54	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.4	4.67	0.51	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	91.2	4.56	0.49	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.2	4.61	0.51	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.29	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	37.0
หญิง	63	63.0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21 - 30 ปี	30	30.0
31 - 40 ปี	26	26.0
41 - 50 ปี	24	24.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	15	15.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	34	34.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	23.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17.0
ปริญญาตรี	4	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	8	8.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.0
เกษตรกร	27	27.0
พนักงานบริษัท	6	6.0
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.0
รับจ้างทั่วไป	16	16.0
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	17	17.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	18.0
5,001 – 10,000 บาท	30	30.0
10,001 – 20,000 บาท	33	33.0
20,001 – 30,000 บาท	19	19.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.0 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 30.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 34.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.4	4.67	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.2	4.71	0.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.23	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.4	4.72	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.8	4.69	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.0	4.65	0.59	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.6	4.68	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.2	4.66	0.49	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	92.6	4.63	0.64	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.8	4.64	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.0	4.60	0.53	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.4	4.82	0.43	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.4	4.72	0.47	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.719$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 (\bar{X}

= 4.82) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.57	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.4	4.62	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.6	4.78	0.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.4	4.67	0.55	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	92.6	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.8	4.69	0.52	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.4	4.77	0.41	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.40	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.0
หญิง	55	55.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	6	6.0
21 - 30 ปี	34	34.0
31 - 40 ปี	35	35.0
41 - 50 ปี	19	19.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	6	6.0

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	39	39.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	31.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	7	7.0
ปริญญาตรี	3	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	3	3.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	23	23.0
เกษตรกร	23	23.0
พนักงานบริษัท	5	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.0
รับจ้างทั่วไป	16	16.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	19.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.0
5,001 – 10,000 บาท	33	33.0
10,001 – 20,000 บาท	28	28.0
20,001 – 30,000 บาท	15	15.0
30,001 บาทขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 35.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 39.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และเกษตรกร ร้อยละ 23.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.0	4.70	0.26	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.0	4.65	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.2	4.66	0.19	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.8	4.69	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.0	4.68	0.49	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.0	4.70	0.59	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.2	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.6	4.63	0.54	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	93.0	4.65	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.8	4.64	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.8	4.69	0.48	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.2	4.61	0.51	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	94.2	4.71	0.47	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.6	4.63	0.48	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.8	4.69	0.48	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.0	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 139 คน ร้อยละ 34.8

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 9,668 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.0 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำอ้อมบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	96.0	10
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.81	96.2	10
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.0	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.84	96.8	10
รวมทั้งหมด	4.85	97.0	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 98.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรมีการแก้ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ความสว่างริมทางในหมู่บ้านหรือซอยต่างๆ ในชุมชน

5.3.2 ควรแก้ปัญหาเรื่องน้ำขังในชุมชนหรือควรมีคลองระบายน้ำในพื้นที่ชุมชน

5.3.3 ควรแก้ปัญหาการบริหารการจัดเก็บขยะให้ได้มาตรฐาน และการเก็บขยะของพนักงาน อบต. ยังไม่เรียบร้อย

5.3.4 ควรแก้ปัญหาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น และควรถอดบทเรียนจากเหตุการณ์ไฟไหม้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะนำของผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ในขณะที่เพศชายจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 139 คน ร้อยละ 34.8

5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี จากประชากรทั้งสิ้น 9,668 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.0 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.80	96.0	10
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	4.81	96.2	10
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	98.0	10
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.84	96.8	10
รวมทั้งหมด	4.85	97.0	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 98.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 96.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรมีการแก้ปัญหาเรื่องไฟฟ้า ความสว่างริมทางในหมู่บ้านหรือซอยต่างๆ ในชุมชน

5.3.2 ควรแก้ปัญหาเรื่องน้ำขังในชุมชนหรือควรมีคลองระบายน้ำในพื้นที่ชุมชน

5.3.3 ควรแก้ปัญหาการบริหารจัดการเก็บขยะให้ได้มาตรฐาน และการเก็บขยะของพนักงาน อบต. ยังไม่เรียบร้อย

5.3.4 ควรแก้ปัญหาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น และควรลดบทเรียนจากเหตุการณ์ไฟไหม้

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 ระดับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้
 - 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.6
 - 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.4
 - 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.2
 - 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.4
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้
 - 2.1 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.0

2.2 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.2

2.3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.0

2.4 งานบริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.8

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝืด จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพให้ความสำคัญ และใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ ควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน้ำ อำเภอบ้านฝืด จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 ระดับ 10 คะแนน