

ที่ อว ๐๖๔๕.๒๖/ ๒๖๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี  
ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง  
จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ได้  
คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติ  
ที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๑๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐ ซึ่งพิจารณารายด้านปรากฏรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ด้านงานการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๐
- ๒) ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔
- ๓) ด้านงานสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๘
- ๔) ด้านงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๒
- ๕) ด้านงานโยธา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๒
- ๖) ด้านงานการจัดเก็บรายได้/ภาษี ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๘

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๕

(นายศรายุทธ ขวัญเมือง)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี  
โทร ๐๔๒ ๑๒๕๕๕๖



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกงหรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูคจ๊ับ จังหวัดอุดรธานี เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานโยธา

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์

ทางสถิติดังนี้

$\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ( $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูคจ๊ับ 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
<b>เพศ</b>		
ชาย	152	38.0
หญิง	248	62.0
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	27	6.8
21 - 30 ปี	94	23.5
31 - 40 ปี	124	31.0
41 - 50 ปี	102	25.5
51 - 60 ปีขึ้นไป	53	13.2
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	124	31.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	121	30.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	77	19.2
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	48	12.0
ปริญญาตรี	27	6.8
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	22	5.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	18.5
เกษตรกร	106	26.5
พนักงานบริษัท	43	10.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	40	10.0
รับจ้างทั่วไป	80	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	8.7
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	58	14.5
5,001 – 10,000 บาท	156	39.0
10,001 – 20,000 บาท	128	32.0
20,001 – 30,000 บาท	51	12.8
30,001 บาทขึ้นไป	7	1.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 31.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 39.0

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการศึกษา	67	16.75
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	67	16.75
งานบริการด้านสาธารณสุข	67	16.75
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	67	16.75
งานบริการด้านงานโยธา	66	16.50
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี	66	16.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 6 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านสาธารณสุข 4) งานบริการด้าน

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 16.75 ส่วนงานบริการด้านงานโยธา และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 16.50

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

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านการศึกษา	98.0	4.90	0.33	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.4	4.82	0.44	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	97.8	4.89	0.33	มากที่สุด
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.2	4.86	0.37	มากที่สุด
งานบริการด้านงานโยธา	96.2	4.81	0.45	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี	96.8	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 6 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0 ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมา คือ งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8 ( $\bar{X} = 4.89$ ) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ( $\bar{X} = 4.86$ ) งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ( $\bar{X} = 4.84$ ) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และงานบริการด้านงานโยธา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ( $\bar{X} = 4.81$ )

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

## ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 67)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	19	28.4
หญิง	48	71.6
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	2	3.0
21 - 30 ปี	13	19.4
31 - 40 ปี	20	29.9
41 - 50 ปี	23	34.3
51 - 60 ปีขึ้นไป	9	13.4
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	18	26.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	43.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	22.4
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	3	4.4
ปริญญาตรี	2	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	3	4.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	19.4
เกษตรกร	23	34.3
พนักงานบริษัท	6	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	2	3.0
รับจ้างทั่วไป	15	22.4
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	7.4
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	7.5
5,001 – 10,000 บาท	28	41.8
10,001 – 20,000 บาท	32	47.7
20,001 – 30,000 บาท	2	3.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	67	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 67 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.6 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 34.3 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 43.3 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 34.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 47.7

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=67) โดยภาพรวม งานบริการด้านการศึกษา

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.8	4.69	0.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.4	4.67	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.23	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.2	4.76	0.19	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )



ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=67)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันท่วงที ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	90.2	4.51	0.53	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.0	4.75	0.47	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.0	4.70	0.58	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ )

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=67)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.2	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.6	4.63	0.49	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.0	4.70	0.49	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.8	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ )

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=67)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.4	4.72	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.4	4.67	0.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.8	4.69	0.47	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.2	4.81	0.40	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ( $\bar{X} = 4.81$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ )

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.8	4.69	0.47	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.0	4.75	0.41	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.6	4.78	0.32	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 67)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	53.7
หญิง	31	46.3
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	6	9.0
21 - 30 ปี	15	22.4
31 - 40 ปี	27	40.3
41 - 50 ปี	12	17.9
51 - 60 ปีขึ้นไป	7	10.4

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	14	20.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	40.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	25.4
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	4	6.0
ปริญญาตรี	5	7.4
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	3	4.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	10	14.9
เกษตรกร	18	26.9
พนักงานบริษัท	7	10.4
นักเรียน/นักศึกษา	6	9.0
รับจ้างทั่วไป	10	14.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	19.4
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	15	22.4
5,001 – 10,000 บาท	27	40.2
10,001 – 20,000 บาท	17	25.4
20,001 – 30,000 บาท	6	9.0
30,001 บาทขึ้นไป	2	3.0
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 67 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.7 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 40.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 40.3 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 40.2

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=67) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.4	4.72	0.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.2	4.71	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.8	4.69	0.36	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=67)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.6	4.78	0.45	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.2	4.66	0.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.4	4.72	0.52	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.6	4.73	0.48	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ )

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=67)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.8	4.69	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.47	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.4	4.72	0.55	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=67)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.8	4.69	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.2	4.61	0.52	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี	94.6	4.73	0.48	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.0	4.70	0.58	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุด บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.2	4.76	0.46	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและ ทันสมัย	93.4	4.67	0.56	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการ ให้บริการ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.0	4.60	0.52	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.2	4.66	0.59	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ )

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 67)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	20	29.9
หญิง	47	70.1
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	2	3.0
21 - 30 ปี	18	26.9
31 - 40 ปี	22	32.8
41 - 50 ปี	13	19.4
51 - 60 ปีขึ้นไป	12	17.9
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	28	41.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	14.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	10.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	17.9
ปริญญาตรี	8	11.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.0
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	1	1.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	23.9
เกษตรกร	11	16.4
นักเรียน/นักศึกษา	7	10.4
รับจ้างทั่วไป	21	31.4



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	16.4
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	14	20.9
5,001 – 10,000 บาท	18	26.9
10,001 – 20,000 บาท	24	35.8
20,001 – 30,000 บาท	9	13.4
30,001 บาทขึ้นไป	2	3.0
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 67 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.1 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 32.8 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 41.8 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 31.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 35.8

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=67) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.8	4.69	0.28	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.8	4.69	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.6	4.68	0.26	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>94.0</b>	<b>4.70</b>	<b>0.19</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ )

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=67)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ	93.2	4.66	0.51	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.4	4.67	0.64	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.6	4.78	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.6	4.73	0.48	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	92.0	4.60	0.70	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=67)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	93.8	4.69	0.53	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.0	4.75	0.47	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=67)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.0	4.70	0.55	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.8	4.69	0.50	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>94.8</b>	<b>4.74</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ )

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.0	4.60	0.65	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.8	4.69	0.47	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.4	4.72	0.40	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.6	4.73	0.42	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ )

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =67)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	56.7
หญิง	29	43.3
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	10	14.9
21 - 30 ปี	21	31.3
31 - 40 ปี	13	19.4
41 - 50 ปี	16	23.9
51 - 60 ปีขึ้นไป	7	10.5

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	28.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	17.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	29.8
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	14.9
ปริญญาตรี	6	9.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	7	10.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	12	18.0
เกษตรกร	25	37.3
พนักงานบริษัท	9	13.4
นักเรียน/นักศึกษา	2	3.0
รับจ้างทั่วไป	11	16.4
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.5
อื่น ๆ (ไปรตระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	6.0
5,001 – 10,000 บาท	35	52.2
10,001 – 20,000 บาท	18	26.9
20,001 – 30,000 บาท	9	13.4
30,001 บาทขึ้นไป	1	1.5
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 67 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 56.7 มีอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 31.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 29.8 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 52.2

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=67) โดยภาพรวม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.0	4.70	0.25	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.4	4.67	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.6	4.68	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.2	4.66	0.23	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ )

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=67)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	94.0	4.70	0.63	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	94.4	4.72	0.57	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=67)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.6	4.63	0.62	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.6	4.78	0.45	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	91.6	4.58	0.50	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=67)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.2	4.66	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.2	4.61	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.4	4.67	0.53	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=67)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	92.0	4.60	0.52	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.2	4.61	0.55	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.0	4.65	0.39	มากที่สุด
รวม	93.2	4.66	0.23	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านงานโยธา  
ตารางที่ 4.28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =66)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	25	37.9
หญิง	41	62.1
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	3	4.5
21 - 30 ปี	11	16.7
31 - 40 ปี	24	36.4
41 - 50 ปี	18	27.2
51 - 60 ปีขึ้นไป	10	15.2
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	28.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	31.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	22.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	9	13.7
ปริญญาตรี	2	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	3	4.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	19.7
เกษตรกร	11	16.7
พนักงานบริษัท	5	7.6
นักเรียน/นักศึกษา	2	3.0

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	22	33.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	15.2
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	18.2
5,001 – 10,000 บาท	23	34.8
10,001 – 20,000 บาท	16	24.3
20,001 – 30,000 บาท	13	19.7
30,001 บาทขึ้นไป	2	3.0
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 66 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.1 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 36.4 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.8 มีรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 34.8

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=66) โดยภาพรวม งานบริการด้านงานโยธา

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.0	4.75	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.0	4.70	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.4	4.72	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.4	4.67	0.27	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>94.2</b>	<b>4.71</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ )

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=66)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94.0	4.70	0.50	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	93.4	4.67	0.54	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	97.0	4.85	0.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.4	4.77	0.46	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	96.0	4.80	0.44	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.6	4.73	0.48	มากที่สุด
รวม	95.0	4.75	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ( $\bar{X} = 4.80$ )

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=66)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.50	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.2	4.76	0.61	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.4	4.67	0.51	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=66)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.47	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.8	4.64	0.52	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ )

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=66)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.6	4.58	0.53	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.6	4.73	0.41	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.4	4.67	0.44	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี

ตารางที่ 4.34 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N =66)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	21	31.8
หญิง	45	68.2
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	4	6.1
21 - 30 ปี	16	24.2
31 - 40 ปี	18	27.3
41 - 50 ปี	20	30.3
51 - 60 ปีขึ้นไป	8	12.1

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	26	39.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	33.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	4.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	10	15.2
ปริญญาตรี	4	6.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.5
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	5	7.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	10	15.2
เกษตรกร	18	27.3
พนักงานบริษัท	9	13.6
นักเรียน/นักศึกษา	7	10.6
รับจ้างทั่วไป	11	16.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	9.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	12.1
5,001 - 10,000 บาท	25	37.9
10,001 - 20,000 บาท	21	31.8
20,001 - 30,000 บาท	12	18.2
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
<b>รวม</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 66 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.2 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 30.3 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 39.4 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 37.9

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=66) โดยภาพรวม งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.8	4.69	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.0	4.70	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=66)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	93.4	4.67	0.54	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.6	4.68	0.66	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	94.0	4.70	0.58	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=66)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	92.8	4.64	0.62	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	93.6	4.68	0.53	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=66)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.0	4.70	0.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.50	มากที่สุด



ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	92.2	4.61	0.55	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ )

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=66)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	91.6	4.58	0.53	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.2	4.76	0.53	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.2	4.71	0.36	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 156 คน ร้อยละ 39.0

#### 5.2 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ผลของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ทั้งหมด จำนวน 5,165 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.0 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างก่อ อำเภอภูถ้ำ จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานบริการด้านการศึกษา	98.0	4.90	10
2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.4	4.82	10
3. งานบริการด้านสาธารณสุข	97.8	4.89	10
4. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.2	4.86	10
5. งานบริการด้านงานโยธา	96.2	4.81	10
6. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี	96.8	4.84	10
รวมทั้งหมด	97.0	4.85	10

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 5.1 เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านการศึกษา มากที่สุด อยู่ในระดับร้อยละ 98.0 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา มีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.8 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.4 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และความพึงพอใจงานบริการด้านงานโยธา อยู่ในระดับร้อยละ 96.2 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

5.3.1 ควรเร่งแก้ไขจำนวนถังขยะ ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

5.3.2 ควรแก้ปัญหาหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องไฟฟ้าดับบ่อยและความสว่างตามรายทางเพื่อการป้องกันภัยต่างๆ

5.3.3 ควรแก้ไขปัญหาหรือประสานงานเรื่องน้ำประปาไม่ไหลบ่อยครั้ง น้ำไม่สะอาด (น้ำขุ่นมาก) และมีกลิ่นเหม็นรวมทั้งไม่เพียงพอความต้องการของประชาชน

5.3.4 ควรแก้ไขปัญหาคอนกรีตบางเส้นทาง ซลูหละเป็นหลุมเป็นบ่อ ไม่สะดวกในการสัญจร