



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอพะนง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในการให้บริการด้านขั้นตอน การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็นหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 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}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ 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. งานบริการด้านสาธารณสุข	4.93	.25	มากที่สุด	98.60
2. งานบริการด้านการศึกษา	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
3. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	.41	มากที่สุด	93.80
รวม	4.80	.36	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคืองานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม
จำแนกตามรายด้าน(n=400)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	.33	มากที่สุด	96.60
2. ช่องทางการให้บริการ	4.74	.40	มากที่สุด	94.80
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.37	มากที่สุด	96.20
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	.34	มากที่สุด	96.40
รวม	4.80	.36	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	8	8.00
21-30 ปี	3	3.00
31-50 ปี	40	40.00
51-60 ปี	29	29.00
60 ปีขึ้นไป	20	20.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	41	41.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	20.00
มัธยมปลาย/ปวช.	19	19.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	12.00
ปริญญาตรี	7	7.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.00
เกษตรกร	49	49.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	7.00
รับจ้างทั่วไป	11	11.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 41.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.00

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

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.95	.22	มากที่สุด	99.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.90	.29	มากที่สุด	98.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	.28	มากที่สุด	98.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.95	.21	มากที่สุด	99.00
รวม	4.93	.25	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

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

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.97	.17	มากที่สุด	99.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.93	.26	มากที่สุด	98.60
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
รวม	4.95	.22	มากที่สุด	99.00

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ และข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.89	.31	มากที่สุด	97.80
รวม	4.90	.29	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.93	.26	มากที่สุด	98.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
รวม	4.92	.28	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.97	.17	มากที่สุด	99.40
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.97	.17	มากที่สุด	99.40
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.92	.27	มากที่สุด	98.40
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.95	.22	มากที่สุด	99.00
รวม	4.95	.21	มากที่สุด	99.00

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย และข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 99.40 รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.00
21-30 ปี	18	18.00
31-50 ปี	36	36.00
51-60 ปี	30	30.00
60 ปีขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	32	32.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	40.00
มัธยมปลาย/ปวช.	16	16.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	8	8.00
ปริญญาตรี	3	3.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	19.00
เกษตรกร	28	28.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5	5.00
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.00
รับจ้างทั่วไป	29	29.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.00 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 36.00 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 40.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 29.00

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

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.94	.23	มากที่สุด	98.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.35	มากที่สุด	97.40
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
รวม	4.89	.31	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

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

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.97	.17	มากที่สุด	99.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.98	.14	มากที่สุด	99.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.94	.24	มากที่สุด	98.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.95	.22	มากที่สุด	99.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.93	.26	มากที่สุด	98.60
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
รวม	4.94	.23	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.40

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.87	.34	มากที่สุด	97.40
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.82	.41	มากที่สุด	96.40
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
รวม	4.85	.36	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	.27	มากที่สุด	98.40
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.92	.27	มากที่สุด	98.40
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	4.84	.39	มากที่สุด	96.80
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.84	.42	มากที่สุด	96.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.85	.36	มากที่สุด	97.00
รวม	4.87	.35	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
รวม	4.90	.30	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	-
21-30 ปี	9	9.00
31-50 ปี	26	26.00
51-60 ปี	44	44.00
60 ปีขึ้นไป	21	21.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	42	42.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	19.00
มัธยมปลาย/ปวช.	16	16.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	18	18.00
ปริญญาตรี	5	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	9	9.00
เกษตรกร	61	61.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	3.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 44.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 42.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 61.00

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

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
2. ช่องทางการให้บริการ	4.67	.49	มากที่สุด	93.40
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
รวม	4.70	.46	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

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

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	.44	มากที่สุด	95.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	.41	มากที่สุด	95.80
รวม	4.74	.44	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 17 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.75	.46	มากที่สุด	95.00
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.62	.51	มากที่สุด	92.40
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.62	.49	มากที่สุด	92.40
รวม	4.67	.48	มากที่สุด	93.40

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่	4.58	.50	มากที่สุด	91.60
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.74	.44	มากที่สุด	94.80
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.75	.46	มากที่สุด	95.00
รวม	4.69	.46	มากที่สุด	93.80

จากตารางที่ 19 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	.38	มากที่สุด	96.60
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.64	.50	มากที่สุด	92.80
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	.50	มากที่สุด	92.80
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.66	.48	มากที่สุด	93.20
รวม	4.69	.47	มากที่สุด	93.80

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 21 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	51.00
หญิง	49	49.00
รวม	100	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	9	9.00
21-30 ปี	17	17.00
31-50 ปี	23	23.00
51-60 ปี	29	29.00
60 ปีขึ้นไป	22	22.00
รวม	100	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	49	49.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	24.00
มัธยมปลาย/ปวช.	19	19.00
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	5	5.00
ปริญญาตรี	3	3.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	6	6.00
เกษตรกร	51	51.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	14.00
นักเรียน/นักศึกษา	9	9.00
รับจ้างทั่วไป	15	15.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.00 อายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 49.00 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 51.00

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

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	.42	มากที่สุด	94.00
2. ช่องทางการให้บริการ	4.53	.48	มากที่สุด	90.60
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	.38	มากที่สุด	95.60
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	.37	มากที่สุด	94.80
รวม	4.69	.41	มากที่สุด	93.80

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80

เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

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

ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.51	.50	มากที่สุด	90.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.48	.50	มาก	89.60
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.84	.37	มากที่สุด	96.80
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.91	.29	มากที่สุด	98.20
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	.40	มากที่สุด	96.00
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.65	.48	มากที่สุด	93.00
รวม	4.70	.42	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(n=100)

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.36	.48	มาก	87.20
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	4.42	.50	มาก	88.40
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.76	.43	มากที่สุด	95.20
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.46	.50	มาก	89.20
รวม	4.53	.48	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 24 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(n=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	.46	มากที่สุด	94.20
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.56	.50	มากที่สุด	91.20
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.88	.33	มากที่สุด	97.60
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.96	.20	มากที่สุด	99.20
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	.25	มากที่สุด	97.20
รวม	4.78	.38	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(n=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	.35	มากที่สุด	97.20
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	4.56	.50	มากที่สุด	91.20
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.43	.50	มาก	88.60
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.90	.30	มากที่สุด	98.00
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	4.95	.22	มากที่สุด	99.00
รวม	4.74	.37	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 26 พบว่าความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00

4.6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด
 - สถานที่สะดวก และการเดินทางไปมาสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลและเอาใจใส่ในการบริการมีการทำงานเป็นระบบ ตลอดจนใส่ใจในการให้บริการ
2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

4.7 ข้อเสนอแนะ

4.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอพะนัง 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) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอพะนัง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเพ็ญ อำเภอพะนัง จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ