

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอแม่จวนจาศีรี จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 383 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานบริการด้านสาธารณสุข
3. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ผู้ประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุข
- 3) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

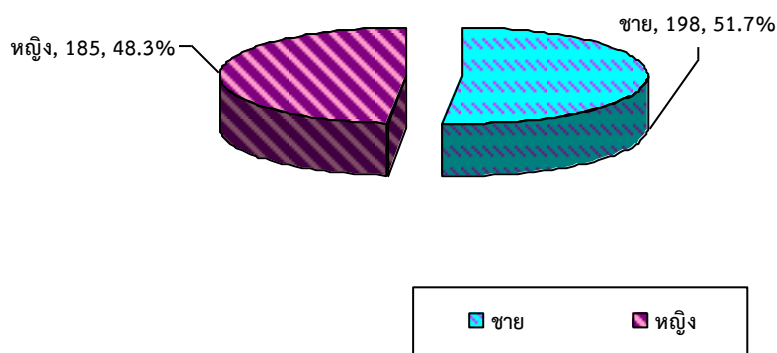
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	198	51.70
เพศหญิง	185	48.30
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาคือเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.30



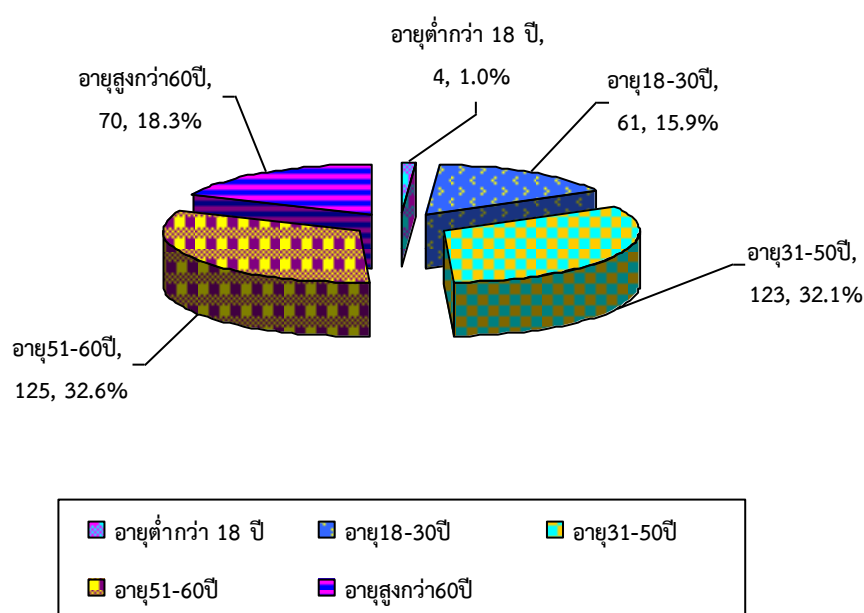
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	4	1.04
อายุ 18 – 30 ปี	61	15.93
อายุ 31 - 50 ปี	123	32.11
อายุ 51 – 60 ปี	125	32.64
อายุสูงกว่า 60 ปี	70	18.28
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.64 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.11 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.28 กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.93 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ



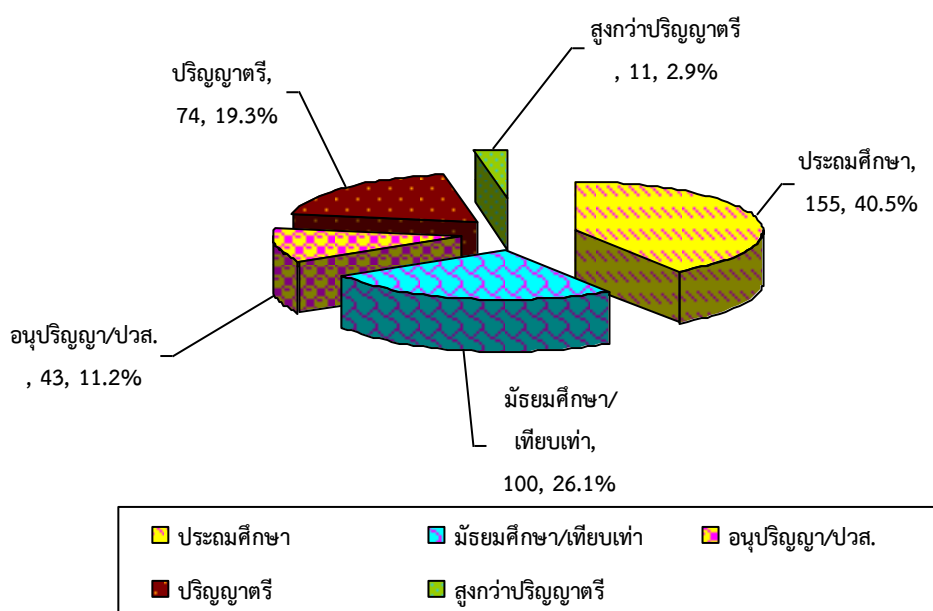
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	155	40.47
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	100	26.11
อนุปริญญา/ปวส.	43	11.23
ปริญญาตรี	74	19.32
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.87
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.47 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.11 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.32 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.23 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.87 ตามลำดับ



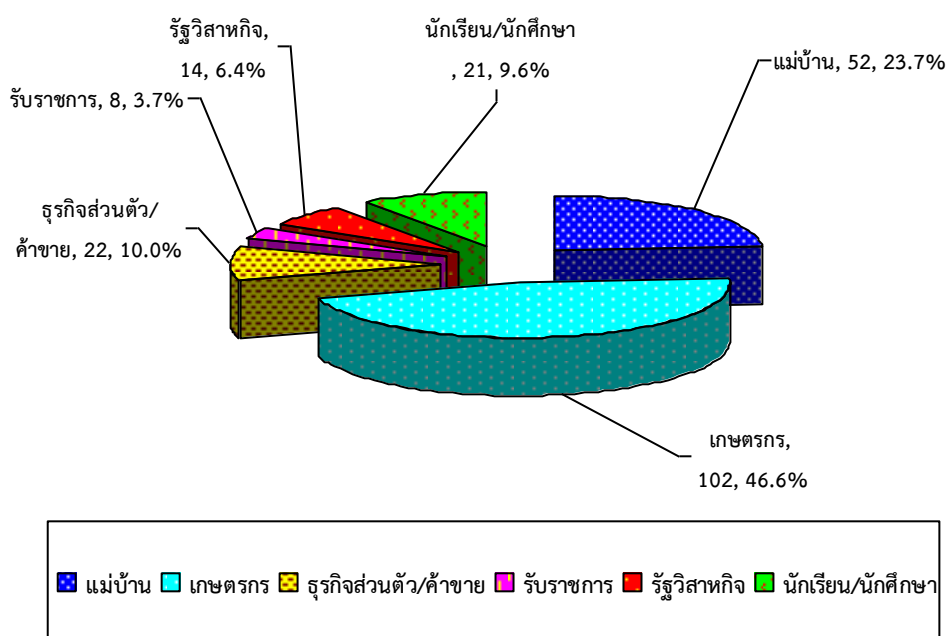
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	103	26.89
เกษตรกร	131	34.20
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	65	16.97
รับราชการ	58	15.14
รัฐวิสาหกิจ	7	1.83
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.35
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	10	2.61
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.20 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.70 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.60 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.40 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.40	4.72	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	93.90	4.70	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.48	4.72	0.36	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.40	4.72	0.38	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.65	4.68	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	94.15	4.71	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 (\bar{x} = 4.71, S.D. = .39) เมื่อพิจารณา ตามด้าน
ย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.48 (\bar{x} = 4.72, S.D. = .36)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.81	4.69	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	94.31	4.72	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.06	4.70	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	94.37	4.72	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	94.14	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.43	4.72	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.21	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 (\bar{x} = 4.71, S.D. = .41) เมื่อพิจารณา มีการจัด
โครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.43 (\bar{x} = 4.72,
S.D. = .41)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.75	4.74	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.14	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	94.23	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.89	4.69	0.38	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.27	4.71	0.49	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.37	4.72	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	94.44	4.72	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นเจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .42)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

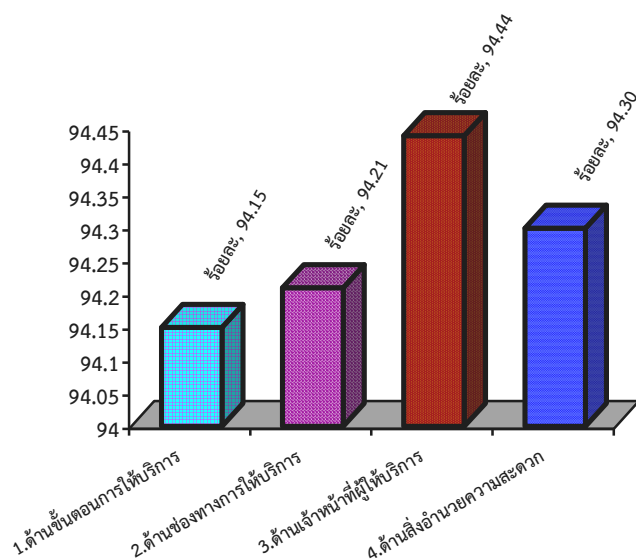
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.00	4.70	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.15	4.71	0.45	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.25	4.76	0.43	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.20	4.71	0.49	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.22	4.71	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.13	4.71	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.15	4.71	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.21	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.44	4.72	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.30	4.70	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.28	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D.=.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.44 ($\bar{x}=4.72$, S.D.=.40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x}=4.70$, S.D.=.44) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.21 ($\bar{x}=4.71$, S.D.=.41) และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x}=4.71$, S.D.=.39)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.30	4.72	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.23	4.71	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.69	4.73	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	94.50	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.49	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.49 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .47)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.00	4.70	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.58	4.78	0.25	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.20	4.66	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	93.20	4.66	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.10	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	94.20	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	93.00	4.65	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.04	4.70	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.04 ($\bar{x} = 4.70$, S.D.
= .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .25)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.31	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.64	4.68	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.21	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .31)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

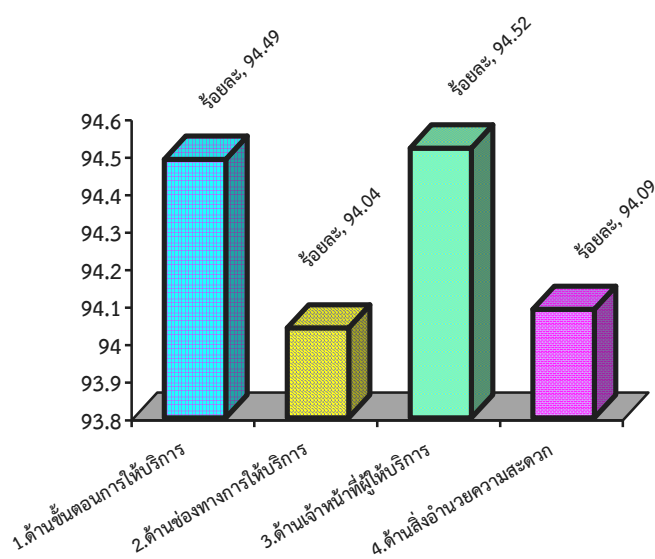
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.62	4.68	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.70	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.20	4.71	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.15	4.71	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.89	4.74	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.20	4.71	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.54	4.68	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.09 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.89 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = .47)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.49	4.72	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.04	4.70	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.28	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .42)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.50	4.73	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	93.37	4.67	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.36	4.72	0.33	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.27	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	92.40	4.62	0.21	มากที่สุด
โดยรวม	93.91	4.70	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.91 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = .36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .27)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.00	4.65	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	93.55	4.68	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.30	4.72	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.18	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวมด้านช่อง
ทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .41)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.10	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.50	4.78	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.87	4.69	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.89	4.69	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.00	4.75	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.59	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

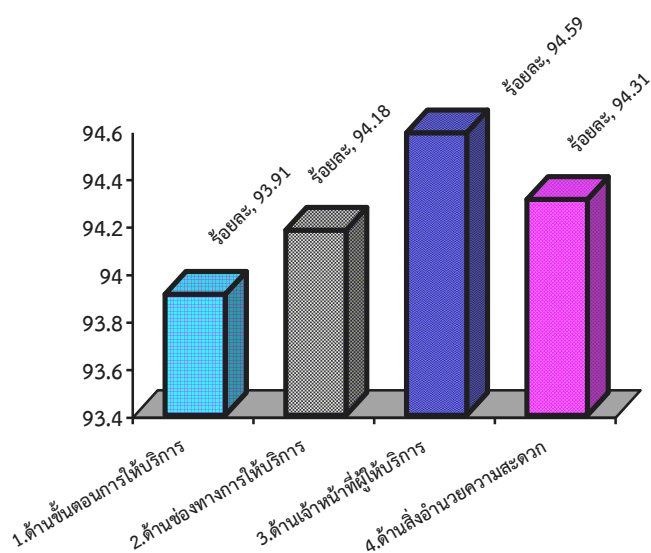
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.80	4.74	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .42)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.91	4.70	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.18	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.59	4.73	0.44	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.31	4.72	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = .44)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.20	4.71	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.35	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.00	4.70	0.37	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.50	4.68	0.39	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	93.45	4.67	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.68	4.68	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	93.97	4.70	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. =
.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .35)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.89	4.69	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	93.50	4.68	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.00	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมด้านช่อง
ทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.46 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .42)
เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.69	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.35	4.67	0.18	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.89	4.69	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .48)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

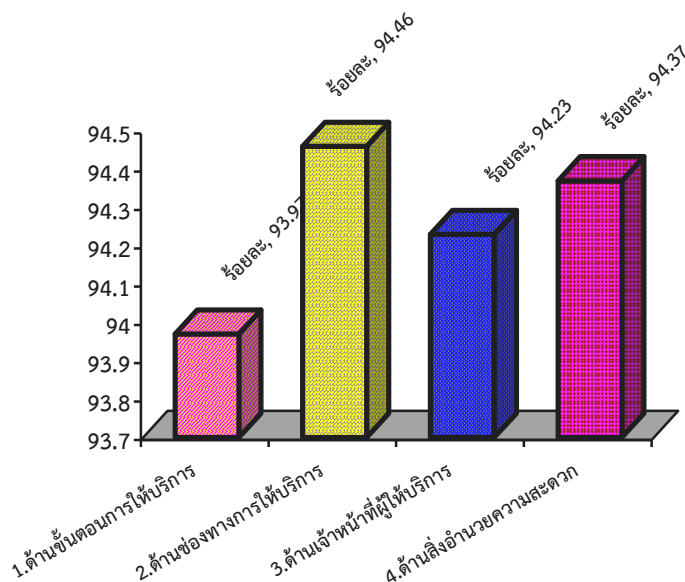
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.55	4.68	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.30	4.72	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.97	4.70	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.26	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.46 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = .42)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี
ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.35	4.67	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.00	4.70	0.36	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.36	4.77	0.27	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.56	4.73	0.35	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	94.00	4.70	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.25	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 (\bar{x} = 4.71, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .27)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.50	4.78	0.38	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.50	4.78	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	94.95	4.75	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.10	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.25	4.76	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.55	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 (\bar{x} = 4.76, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 (\bar{x} = 4.78, S.D. = .41)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับ ความพึง พอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.33	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.11	4.71	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.55	4.73	0.37	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.38	4.72	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 (\bar{x} = 4.72, S.D. = .37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 (\bar{x} = 4.75, S.D. = .31)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

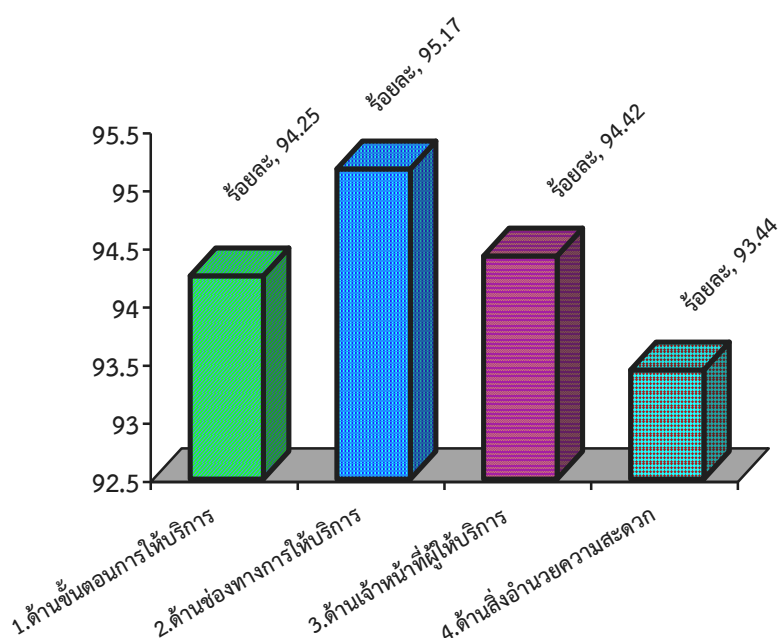
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.00	4.65	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	92.30	4.62	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	92.80	4.64	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.58	4.73	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	93.44	4.67	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.44 (\bar{x} = 4.67, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .42)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.25	4.71	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.17	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.44	4.67	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	94.32	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .37)



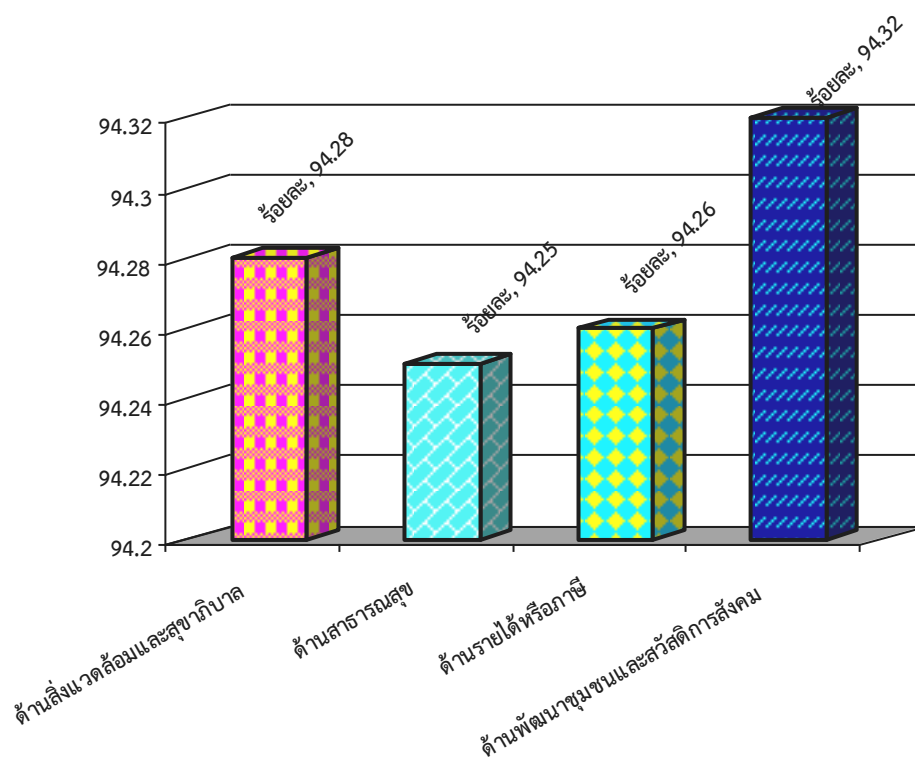
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	94.28	4.71	0.42	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้าน สาธารณสุข	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้าน รายได้หรือภาษี	94.26	4.71	0.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.32	4.71	0.40	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.28	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.32 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40)รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.26 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.40) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น