

#### บทที่ 4

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) ระดับการศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์

ทางสถิติดังนี้

$\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ( $\bar{X}$ ) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ 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                                | 171        | 42.8   |
| หญิง                               | 229        | 57.2   |
| <b>อายุ</b>                        |            |        |
| ไม่เกิน 20 ปี                      | 49         | 12.3   |
| 21 - 30 ปี                         | 87         | 21.8   |
| 31 - 40 ปี                         | 157        | 39.3   |
| 41 - 50 ปี                         | 83         | 20.8   |
| 51 - 60 ปีขึ้นไป                   | 24         | 6.0    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>               |            |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 108        | 27.0   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 124        | 31.0   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 91         | 22.8   |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 50         | 12.5   |
| ปริญญาตรี                          | 22         | 5.5    |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 5          | 1.3    |
| <b>อาชีพ</b>                       |            |        |
| ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ            | 28         | 7.0    |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 78         | 19.5   |
| เกษตรกร                            | 100        | 25.0   |
| พนักงานบริษัท                      | 45         | 11.3   |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 18         | 4.5    |
| รับจ้างทั่วไป                      | 78         | 19.5   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ             | 53         | 13.3   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....            | 0          | 0      |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท    | 73         | 18.3   |
| 5,001 – 10,000 บาท   | 176        | 44.0   |
| 10,001 – 20,000 บาท  | 107        | 26.3   |
| 20,001 – 30,000 บาท  | 37         | 9.3    |
| 30,001 บาทขึ้นไป     | 7          | 1.8    |
| รวม                  | 400        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.2 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.3 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 44.0

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

| งานบริการ                                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------|------------|--------|
| งานบริการด้านรายได้หรือภาษี                   | 80         | 20.0   |
| งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 80         | 20.0   |
| งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | 80         | 20.0   |
| งานบริการด้านสาธารณสุข                        | 80         | 20.0   |
| งานบริการด้านการศึกษา                         | 80         | 20.0   |
| รวม                                           | 400        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี 2) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานบริการด้านสาธารณสุข และ 5) งานบริการด้านการศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.0

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

| งานบริการ                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี                   | 94.0   | 4.70      | 0.55 | มากที่สุด |
| 2. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 93.8   | 4.69      | 0.64 | มากที่สุด |
| 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม      | 97.0   | 4.85      | 0.42 | มากที่สุด |
| 4. งานบริการด้านสาธารณสุข                        | 95.8   | 4.79      | 0.46 | มากที่สุด |
| 5. งานบริการด้านการศึกษา                         | 97.8   | 4.89      | 0.31 | มากที่สุด |
| รวม                                              | 95.6   | 4.78      | 0.31 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 5 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ( $\bar{X} = 4.78$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ( $\bar{X} = 4.85$ ) งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ( $\bar{X} = 4.79$ ) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ ) และงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ )

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

| ข้อมูลส่วนบุคคล  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| เพศ              |            |        |
| ชาย              | 41         | 51.3   |
| หญิง             | 39         | 48.7   |
| อายุ             |            |        |
| ไม่เกิน 20 ปี    | 14         | 17.5   |
| 21 - 30 ปี       | 17         | 21.3   |
| 31 - 40 ปี       | 26         | 32.5   |
| 41 - 50 ปี       | 19         | 23.7   |
| 51 - 60 ปีขึ้นไป | 4          | 5.0    |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|------------------------------------|------------|--------------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>               |            |              |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 18         | 22.5         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 24         | 30.0         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 14         | 17.5         |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 13         | 16.3         |
| ปริญญาตรี                          | 9          | 11.3         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 2          | 2.5          |
| <b>อาชีพ</b>                       |            |              |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ            | 5          | 6.3          |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 16         | 20.0         |
| เกษตรกร                            | 19         | 23.7         |
| พนักงานบริษัท                      | 10         | 12.5         |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 7          | 8.8          |
| รับจ้างทั่วไป                      | 14         | 17.5         |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ             | 9          | 11.2         |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....            | 0          | 0            |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>        |            |              |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                  | 18         | 22.5         |
| 5,001 – 10,000 บาท                 | 32         | 40.0         |
| 10,001 – 20,000 บาท                | 23         | 28.8         |
| 20,001 – 30,000 บาท                | 7          | 8.7          |
| 30,001 บาทขึ้นไป                   | 0          | 0            |
| <b>รวม</b>                         | <b>80</b>  | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.3 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 23.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

| รายการ                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 92.4   | 4.62      | 0.24 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 93.8   | 4.69      | 0.25 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.6   | 4.68      | 0.30 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.8   | 4.64      | 0.25 | มากที่สุด |
| รวม                            | 93.0   | 4.65      | 0.15 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ( $\bar{X} = 4.62$ )

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                           | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว         | 95.0   | 4.75      | 0.46 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ<br>ผู้รับบริการ          | 92.8   | 4.64      | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ<br>ขั้นตอนในการให้บริการ | 90.6   | 4.53      | 0.55 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                   | 90.8   | 4.54      | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ<br>ขั้นตอน                 | 93.0   | 4.65      | 0.59 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ<br>กิจกรรม/สภาพงาน       | 92.2   | 4.61      | 0.53 | มากที่สุด |
| รวม                                                               | 92.4   | 4.62      | 0.24 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4 ( $\bar{X} = 4.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ( $\bar{X} = 4.65$ )

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 93.8   | 4.69      | 0.46 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 92.8   | 4.64      | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 94.6   | 4.73      | 0.55 | มากที่สุด |
| 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 94.0   | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 93.8   | 4.69      | 0.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ             | 94.6   | 4.73      | 0.47 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | 94.2   | 4.71      | 0.50 | มากที่สุด |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 93.2   | 4.66      | 0.47 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี              | 94.0   | 4.70      | 0.48 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 93.0   | 4.65      | 0.55 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| รวม                                                                      | 93.6   | 4.68      | 0.30 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                            | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรู้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 93.6   | 4.68      | 0.47 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย                 | 92.6   | 4.63      | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ              | 94.8   | 4.74      | 0.44 | มากที่สุด |
| 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                    | 91.0   | 4.55      | 0.57 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ       | 91.8   | 4.59      | 0.50 | มากที่สุด |
| รวม                                                               | 92.8   | 4.64      | 0.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| เพศ                                |            |        |
| ชาย                                | 29         | 36.3   |
| หญิง                               | 51         | 63.7   |
| อายุ                               |            |        |
| ไม่เกิน 20 ปี                      | 5          | 6.3    |
| 21 - 30 ปี                         | 17         | 21.2   |
| 31 - 40 ปี                         | 26         | 32.5   |
| 41 - 50 ปี                         | 19         | 23.8   |
| 51 - 60 ปีขึ้นไป                   | 13         | 16.2   |
| ระดับการศึกษา                      |            |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 21         | 26.3   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 25         | 31.2   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 20         | 25.0   |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 12         | 15.0   |
| ปริญญาตรี                          | 2          | 2.5    |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 0          | 0      |
| อาชีพ                              |            |        |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ            | 5          | 6.3    |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 20         | 25.0   |
| เกษตรกร                            | 24         | 30.0   |
| พนักงานบริษัท                      | 9          | 11.2   |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 4          | 5.0    |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| รับจ้างทั่วไป           | 10         | 12.5   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  | 8          | 10.0   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... | 0          | 0      |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน    |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท       | 16         | 20.0   |
| 5,001 – 10,000 บาท      | 42         | 52.5   |
| 10,001 – 20,000 บาท     | 19         | 23.8   |
| 20,001 – 30,000 บาท     | 3          | 3.7    |
| 30,001 บาทขึ้นไป        | 0          | 0      |
| รวม                     | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.7 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.2 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 30.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 52.5

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

| รายการ                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 93.4   | 4.67      | 0.24 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 93.8   | 4.69      | 0.31 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 92.8   | 4.64      | 0.36 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 93.2   | 4.66      | 0.22 | มากที่สุด |
| รวม                            | 93.6   | 4.68      | 0.18 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.64$ )

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว     | 93.0   | 4.69      | 0.46 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ          | 92.6   | 4.63      | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 94.4   | 4.72      | 0.52 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                | 92.8   | 4.64      | 0.48 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละ ขั้นตอน                   | 92.2   | 4.61      | 0.49 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน       | 94.2   | 4.71      | 0.53 | มากที่สุด |
| รวม                                                            | 93.4   | 4.67      | 0.24 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมาคือ ข้อ 6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

| ด้านช่องทางการให้บริการ                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ | 94.6   | 4.73      | 0.47 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว  | 92.8   | 4.64      | 0.48 | มากที่สุด |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 94.2   | 4.71      | 0.50 | มากที่สุด |
| 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 93.8   | 4.69      | 0.46 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 93.8   | 4.69      | 0.31 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 94.8   | 4.74      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่          | 94.0   | 4.70      | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 92.6   | 4.63      | 0.48 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี              | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 91.4   | 4.57      | 0.88 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                | 92.2   | 4.61      | 0.86 | มากที่สุด |
| รวม                                                                      | 92.8   | 4.64      | 0.36 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์หาค่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                            | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 91.8   | 4.59      | 0.52 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย                 | 93.2   | 4.66      | 0.52 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ              | 94.8   | 4.74      | 0.44 | มากที่สุด |
| 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                    | 93.0   | 4.65      | 0.45 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ       | 93.6   | 4.68      | 0.31 | มากที่สุด |
| รวม                                                               | 93.2   | 4.66      | 0.22 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ )

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

| ข้อมูลส่วนบุคคล |                                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------------------------------|------------|--------|
| เพศ             |                                    |            |        |
|                 | ชาย                                | 27         | 33.8   |
|                 | หญิง                               | 53         | 66.2   |
| อายุ            |                                    |            |        |
|                 | ไม่เกิน 20 ปี                      | 11         | 13.8   |
|                 | 21 - 30 ปี                         | 20         | 25.0   |
|                 | 31 - 40 ปี                         | 32         | 40.0   |
|                 | 41 - 50 ปี                         | 14         | 17.5   |
|                 | 51 - 60 ปีขึ้นไป                   | 3          | 3.7    |
| ระดับการศึกษา   |                                    |            |        |
|                 | ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 22         | 27.5   |
|                 | มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 30         | 37.5   |
|                 | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 16         | 20.0   |
|                 | อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 10         | 12.5   |
|                 | ปริญญาตรี                          | 2          | 2.5    |
|                 | สูงกว่าปริญญาตรี                   | 0          | 0      |
| อาชีพ           |                                    |            |        |
|                 | รับราชการ/พนักงานของรัฐ            | 6          | 7.5    |
|                 | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 17         | 21.3   |
|                 | เกษตรกร                            | 21         | 26.2   |
|                 | พนักงานบริษัท                      | 4          | 5.0    |
|                 | นักเรียน/นักศึกษา                  | 1          | 1.3    |
|                 | รับจ้างทั่วไป                      | 16         | 20.0   |
|                 | แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ             | 15         | 18.7   |
|                 | อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....            | 0          | 0      |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท    | 8          | 10.0   |
| 5,001 – 10,000 บาท   | 37         | 46.3   |
| 10,001 – 20,000 บาท  | 20         | 25.0   |
| 20,001 – 30,000 บาท  | 12         | 15.0   |
| 30,001 บาทขึ้นไป     | 3          | 3.7    |
| รวม                  | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.2 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 40.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 37.5 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| รายการ                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 93.6   | 4.68      | 0.25 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 92.8   | 4.65      | 0.29 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.8   | 4.69      | 0.28 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 93.2   | 4.66      | 0.19 | มากที่สุด |
| รวม                            | 93.4   | 4.67      | 0.17 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.65$ )

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว     | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ          | 94.2   | 4.71      | 0.45 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 93.2   | 4.66      | 0.47 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                | 93.6   | 4.68      | 0.52 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                  | 95.0   | 4.75      | 0.49 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน       | 93.4   | 4.67      | 0.65 | มากที่สุด |
| รวม                                                            | 93.6   | 4.68      | 0.25 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                 | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ          | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว           | 92.8   | 4.64      | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ | 92.6   | 4.3       | 0.58 | มากที่สุด |
| 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                      | 95.0   | 4.75      | 0.43 | มากที่สุด |
| รวม                                                     | 92.8   | 4.65      | 0.29 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.8 ( $\bar{X} = 4.64$ )

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                              | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 93.2   | 4.66      | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่          | 94.0   | 4.70      | 0.60 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 94.2   | 4.71      | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี              | 92.8   | 4.65      | 0.48 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 93.6   | 4.68      | 0.52 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                | 94.8   | 4.74      | 0.44 | มากที่สุด |
| รวม                                                                      | 93.8   | 4.69      | 0.28 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                            | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 94.0   | 4.70      | 0.51 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย                 | 92.6   | 4.63      | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ              | 92.0   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                    | 93.6   | 4.68      | 0.43 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ       | 94.2   | 4.71      | 0.39 | มากที่สุด |
| รวม                                                               | 93.2   | 4.66      | 0.19 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

#### ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

| ข้อมูลส่วนบุคคล  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| เพศ              |            |        |
| ชาย              | 29         | 36.3   |
| หญิง             | 51         | 63.7   |
| อายุ             |            |        |
| ไม่เกิน 20 ปี    | 6          | 7.5    |
| 21 - 30 ปี       | 11         | 13.8   |
| 31 - 40 ปี       | 44         | 55.0   |
| 41 - 50 ปี       | 17         | 21.2   |
| 51 - 60 ปีขึ้นไป | 2          | 2.5    |

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| ระดับการศึกษา                      |            |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 23         | 28.8   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 24         | 30.0   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 25         | 31.2   |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 6          | 7.5    |
| ปริญญาตรี                          | 2          | 2.5    |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 0          | 0      |
| อาชีพ                              |            |        |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ            | 4          | 5.0    |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 15         | 18.8   |
| เกษตรกร                            | 17         | 21.2   |
| พนักงานบริษัท                      | 9          | 11.3   |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 2          | 2.5    |
| รับจ้างทั่วไป                      | 21         | 26.2   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ             | 12         | 15.0   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....            | 0          | 0      |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน               |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                  | 14         | 17.5   |
| 5,001 – 10,000 บาท                 | 35         | 43.8   |
| 10,001 – 20,000 บาท                | 24         | 30.0   |
| 20,001 – 30,000 บาท                | 5          | 6.2    |
| 30,001 บาทขึ้นไป                   | 2          | 2.5    |
| รวม                                | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.7 มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 55.0 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 31.2 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 26.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 43.8

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านสาธารณสุข

| รายการ                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 93.4   | 4.67      | 0.23 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 93.2   | 4.66      | 0.34 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.6   | 4.68      | 0.26 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.6   | 4.63      | 0.23 | มากที่สุด |
| รวม                            | 93.0   | 4.65      | 0.15 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ( $\bar{X} = 4.63$ )

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=80)

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                        | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว     | 92.8   | 4.64      | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ          | 92.2   | 4.61      | 0.53 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | 93.8   | 4.69      | 0.51 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง                                | 94.6   | 4.73      | 0.44 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน                 | 94.0   | 4.70      | 0.48 | มากที่สุด |
| 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน       | 93.4   | 4.67      | 0.52 | มากที่สุด |
| รวม                                                            | 93.4   | 4.67      | 0.23 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 5 ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ( $\bar{X} = 4.70$ )

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=80)

| ด้านช่องทางการให้บริการ                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ          | 93.2   | 4.69      | 0.46 | มากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว           | 94.2   | 4.71      | 0.48 | มากที่สุด |
| 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ | 92.8   | 4.64      | 0.55 | มากที่สุด |
| 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ                     | 91.8   | 4.59      | 0.49 | มากที่สุด |
| รวม                                                    | 93.2   | 4.66      | 0.34 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2 ( $\bar{X} = 4.69$ )

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=80)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ             | 94.0   | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ | 93.0   | 4.65      | 0.55 | มากที่สุด |

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                  | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่    | 93.2   | 4.66      | 0.47 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการเป็นอย่างดี              | 92.6   | 4.63      | 0.48 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน<br>ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 94.8   | 4.74      | 0.48 | มากที่สุด |
| 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                    | 94.2   | 4.71      | 0.45 | มากที่สุด |
| รวม                                                                          | 93.6   | 4.68      | 0.26 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมาคือ ข้อ 6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ( $\bar{X} = 4.71$ )

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=80)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด<br>บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 91.2   | 4.56      | 0.52 | มากที่สุด |
| 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและ<br>ทันสมัย                 | 92.6   | 4.63      | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการ<br>ให้บริการ              | 91.4   | 4.57      | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ                                        | 93.6   | 4.68      | 0.46 | มากที่สุด |
| 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ<br>สะดวกต่อการให้บริการ        | 94.6   | 4.73      | 0.37 | มากที่สุด |
| รวม                                                                   | 92.6   | 4.63      | 0.23 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ ข้อ 4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ )

#### ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| เพศ                                |            |        |
| ชาย                                | 45         | 56.3   |
| หญิง                               | 35         | 43.7   |
| อายุ                               |            |        |
| ไม่เกิน 20 ปี                      | 13         | 16.3   |
| 21 - 30 ปี                         | 22         | 27.5   |
| 31 - 40 ปี                         | 29         | 36.2   |
| 41 - 50 ปี                         | 14         | 17.5   |
| 51 - 60 ปีขึ้นไป                   | 2          | 2.5    |
| ระดับการศึกษา                      |            |        |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน             | 24         | 30.0   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 21         | 26.3   |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 16         | 20.0   |
| อนุปริญญา/ปวท./ปวส.                | 9          | 11.2   |
| ปริญญาตรี                          | 7          | 8.8    |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 3          | 3.7    |
| อาชีพ                              |            |        |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ            | 8          | 10.0   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 10         | 12.5   |
| เกษตรกร                            | 19         | 23.8   |
| พนักงานบริษัท                      | 13         | 16.2   |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 4          | 5.0    |

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| รับจ้างทั่วไป           | 17         | 21.3   |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ  | 9          | 11.2   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... | 0          | 0      |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน    |            |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท       | 17         | 21.3   |
| 5,001 – 10,000 บาท      | 30         | 37.5   |
| 10,001 – 20,000 บาท     | 21         | 26.2   |
| 20,001 – 30,000 บาท     | 10         | 12.5   |
| 30,001 บาทขึ้นไป        | 2          | 2.5    |
| รวม                     | 80         | 100.0  |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.3 มีอายุ 31 – 50 ปี ร้อยละ 36.2 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 30.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 23.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) โดยภาพรวม งานบริการด้านการศึกษา

| รายการ                         | ร้อยละ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 92.8   | 4.64      | 0.23 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | 93.6   | 4.68      | 0.27 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 93.4   | 4.67      | 0.27 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 92.4   | 4.62      | 0.40 | มากที่สุด |
| รวม                            | 93.0   | 4.65      | 0.16 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความ