

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 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านบริการสาธารณะ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

$\bar{X}$ = 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
เพศ		
ชาย	172	43.0
หญิง	228	57.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	18	4.5
21 - 30 ปี	88	22.0
31 - 40 ปี	142	35.5
41 - 50 ปี	99	24.8
51 - 60 ปีขึ้นไป	53	13.2
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	90	22.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	26.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	26.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	74	18.5
ปริญญาตรี	23	5.7
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	25	6.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	76	19.0
เกษตรกร	125	31.3
พนักงานบริษัท	35	8.7
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.0
รับจ้างทั่วไป	68	17.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	55	13.7
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	65	16.3
5,001 – 10,000 บาท	110	27.5
10,001 – 20,000 บาท	136	34.0
20,001 – 30,000 บาท	72	18.0
30,001 บาทขึ้นไป	17	4.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.5 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 26.3 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.0

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านบริการสาธารณะ	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านบริการสาธารณะ และ 4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

32812-

2-

MANIPUL

MANIPUL

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	26.0	26.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	30.0	30.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25.0	25.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17.0	17.0
ปริญญาตรี	2.0	2.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	5	5.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	20.0
เกษตรกร	23	23.0
พนักงานบริษัท	12	12.0
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.0
รับจ้างทั่วไป	21	21.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	17	17.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	11.0
5,001 – 10,000 บาท	28	28.0
10,001 – 20,000 บาท	39	39.0
20,001 – 30,000 บาท	17	17.0
30,001 บาทขึ้นไป	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 23.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	97.4	4.87	0.37	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.8	4.79	0.46	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.4	4.77	0.47	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.8	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	96.4	4.82	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.8 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรู้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	95.2	4.76	0.47	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	97.0	4.85	0.32	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.41	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	41.0
หญิง	59	59.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	4	4.0
21 - 30 ปี	23	23.0
31 - 40 ปี	32	32.0
41 - 50 ปี	20	20.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	21	21.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	20	20.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	17.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	28.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	21	21.0
ปริญญาตรี	11	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	8	8.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	16.0
เกษตรกร	28	28.0
พนักงานบริษัท	10	10.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	20	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	11.0
5,001 – 10,000 บาท	38	38.0
10,001 – 20,000 บาท	37	37.0
20,001 – 30,000 บาท	14	14.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 32.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 28.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 38.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.0	4.80	0.19	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.2	4.81	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.0	4.80	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.6	4.83	0.17	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับ

ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.6	4.83	0.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	95.8	4.79	0.43	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.2	4.76	0.45	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละ ขั้นตอน	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.4	4.77	0.47	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ	95.6	4.78	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว	96.6	4.83	0.43	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	97.2	4.86	0.38	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.6	4.83	0.45	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.6	4.68	0.60	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.6	4.83	0.40	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.2	4.76	0.45	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	97.2	4.86	0.36	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านบริการสาธารณะ
 ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	38	38.0
หญิง	62	62.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	7	7.0
21 - 30 ปี	31	31.0
31 - 40 ปี	41	41.0
41 - 50 ปี	21	21.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	28	28.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	26.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25	25.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	12.0
ปริญญาตรี	9	9.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	4	4.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	25	25.0
เกษตรกร	45	45.0
พนักงานบริษัท	3	3.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
รับจ้างทั่วไป	5	5.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	14.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	36	36.0
5,001 – 10,000 บาท	19	19.0
10,001 – 20,000 บาท	30	30.0
20,001 – 30,000 บาท	15	15.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 41.0 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 28.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 36.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.2	4.81	0.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.6	4.88	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.22	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.0	4.80	0.19	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	97.4	4.87	0.39	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	96.2	4.81	0.42	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.0	4.75	0.58	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	97.2	4.86	0.38	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	98.6	4.93	0.26	มากที่สุด
รวม	97.6	4.88	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.88$)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.6	4.83	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.55	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.2	4.81	0.44	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	96.0	4.80	0.49	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	96.6	4.83	0.36	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.2	4.76	0.37	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.0
หญิง	55	55.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	5	5.0
21 - 30 ปี	18	18.0
31 - 40 ปี	30	30.0
41 - 50 ปี	32	32.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	15	15.0

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	16	16.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	32.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	27.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	24	24.0
ปริญญาตรี	1	1.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	8	8.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	15	15.0
เกษตรกร	29	29.0
พนักงานบริษัท	10	10.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	5.0
รับจ้างทั่วไป	22	22.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	11.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	7	7.0
5,001 – 10,000 บาท	25	25.0
10,001 – 20,000 บาท	30	30.0
20,001 – 30,000 บาท	26	26.0
30,001 บาทขึ้นไป	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 32.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 32.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 29.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.0

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

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.8	4.79	0.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.2	4.81	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4	4.82	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.6	4.78	0.23	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	95.4	4.77	0.51	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.8	4.79	0.46	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	95.6	4.78	0.48	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.8	4.74	0.46	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.6	4.83	0.47	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.8	4.79	0.48	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.8	4.79	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	95.2	4.76	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.4	4.82	0.41	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	96.4	4.82	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.8	4.79	0.43	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	94.6	4.73	0.49	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.4	4.82	0.37	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	96.2	4.81	0.32	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.43	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4:27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$)