3 เกรณ์

☑ สำนักปลัด
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองการศึกษา
☐ กองสวัสดิการสังคม
☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น
รับที่ 2288 (25A)
วันที่ 21 ก.ย. 63
เวลา

ที่ อว 0602.01(20)/969

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
บ้านคำกลิ้ง หมู่ 10 ต.บ้านจั่น
อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000

17 กันยายน 2563

เรื่อง ขอส่งผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ จำนวน 4 เล่ม

ตามที่หน่วยงานของท่าน ได้มอบหมายให้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น นั้น

บัดนี้ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ดังกล่าวมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นเงินจำนวนเงิน 10,000.-บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเช็ค ในนาม **มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัด อบต บ้านจั่น
เพื่อโปรดทราบ
- [illegible]

(นายอุทิศ หอมทุม)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ขอแสดงความนับถือ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

(นายรุ่งนิรันดร์ ชัยจักร์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

งานอำนวยการและธุรการ
โทรศัพท์ 0 4229 2496-500
โทรสาร 0 4229 2494

สืบเอก
(อุศเรช ปู่วัง)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

(นายณรงวิท ทะวะลัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น

รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2563

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจและสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.2 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.0

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.0

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.6

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.2

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 งานบริการด้านการปกครอง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.6

2.2 งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.4

2.3 งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 คิดเป็นร้อยละ 99.2

2.4 งานบริการด้านโยธา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 98.8

2.5 งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.0

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.2 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางเยียรยง ไชยรัตน์
ผู้อำนวยการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2563

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการปกครอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านโยธา

ตอนที่ 7 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

$\overline{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า ($\overline{X}$) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51-5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับมาก
2.51-3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง
1.51-2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อย
1.00-1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	41.3
หญิง	235	58.7
รวม	400	100
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	3.0
21-30 ปี	99	24.8
31-50 ปี	123	30.8
51-60 ปี	118	29.4
60 ปีขึ้นไป	48	12.0
รวม	400	100
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	105	26.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.3
มัธยมปลาย/ปวช.	63	15.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	65	16.3
ปริญญาตรี	89	22.2
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.2
รวม	400	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	12.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	73	18.3
เกษตรกร	116	29.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	55	13.7
นักเรียน/นักศึกษา	29	7.3
รับจ้างทั่วไป	58	14.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.7 มีอายุ 31-50 ปี ร้อยละ 30.8 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 26.3 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 29.0

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการปกครอง	80	20.0
งานบริการด้านสวัสดิการสังคม	80	20.0
งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	80	20.0
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้	80	20.0
งานบริการด้านโยธา	80	20.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 งานบริการ คือ(1)งานบริการด้านการปกครอง (2)งานบริการด้านสวัสดิการสังคม (3)งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (4)งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ และ(5)งานบริการด้านโยธา มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านการปกครอง	99.6	4.98	0.10	มากที่สุด
งานบริการด้านสวัสดิการสังคม	99.4	4.97	0.16	มากที่สุด
งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	99.2	4.96	0.18	มากที่สุด
งานบริการด้านจัดเก็บรายได้	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
งานบริการด้านโยธา	98.8	4.84	0.23	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\overline{X}$=4.91) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านการปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคืองานบริการด้านสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96) งานบริการด้านโยธา ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\overline{X}$=4.84) และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\overline{X}$=4.80)ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (N=400)

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.0	4.95	0.18	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	98.2	4.91	0.25	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.0	4.95	0.49	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	98.7	4.93	0.24	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}$=4.91) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\bar{X}$=4.95) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.7($\bar{X}$=4.93) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}$=4.91)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการปกครอง

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	60.0
หญิง	32	40.0
รวม	80	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	8	10.0
21-30 ปี	25	31.3
31-50 ปี	19	23.8
51-60 ปี	11	13.7
60 ปีขึ้นไป	17	21.2
รวม	80	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	23.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.0
มัธยมปลาย/ปวช.	3	3.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	15.0
ปริญญาตรี	46	57.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	80	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	20.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	17	21.3
เกษตรกร	18	22.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	18.8
นักเรียน/นักศึกษา	11	13.7
รับจ้างทั่วไป	0	0.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3	3.7
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.0 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 31.3 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 57.5 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 22.5

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80)
ในภาพรวม งานบริการด้านการปกครอง

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	100.0	5.00	0.04	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.6	4.98	0.11	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\bar{X}$=4.98) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0($\bar{X}$=5.00) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\bar{X}$=4.99)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านการปกครอง

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	100.0	5.00	0.04	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0($\bar{X}$=5.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ($\bar{X}$=5.00) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งข้อที่ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\bar{X}$=4.99)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=80)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
รวม	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0($\overline{X}$=5.00) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ รวมทั้งข้อที่ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0($\overline{X}$=5.00) รองลงมาคือ ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	30.0
หญิง	56	70.0
รวม	80	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	14	17.5
31-50 ปี	30	37.5
51-60 ปี	30	37.5
60 ปีขึ้นไป	6	7.5
รวม	80	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	28	35.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	23.8
มัธยมปลาย/ปวช.	16	20.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	12	15.0
ปริญญาตรี	5	6.2
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	80	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	22	27.5
เกษตรกร	25	31.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	10.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.3
รับจ้างทั่วไป	13	16.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	10.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 70.0 อายุ 31-50 ปี และ51-60 ปี ร้อยละ 37.5 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ35.0 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 31.3

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) ในภาพรวม งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.8	4.99	0.09	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.4	4.97	0.18	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
รวม	99.4	4.97	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98)

ตารางที่ 13-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	100.0	5.00	0.00	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
รวม	99.8	4.99	0.09	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.0($\overline{X}$=5.00) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ รวมทั้งข้อที่ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=80)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	98.6	4.93	0.27	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
รวม	99.4	4.97	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.6($\overline{X}$=4.93)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งข้อที่ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.6	4.93	0.27	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
รวม	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\bar{X}$=4.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\bar{X}$=4.94)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	27.5
หญิง	58	72.5
รวม	80	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	9	11.3
31-50 ปี	13	16.3
51-60 ปี	47	58.7
60 ปีขึ้นไป	11	13.7
รวม	80	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	38	47.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	37.5
มัธยมปลาย/ปวช.	8	10.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	4	5.0
ปริญญาตรี	0	0.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	80	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.8
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	0	0.0
เกษตรกร	40	50.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.7
รับจ้างทั่วไป	30	37.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.0
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 72.5 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 58.7 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 47.5 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 50.0

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	99.2	4.96	0.21	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97)

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
รวม	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4($\overline{X}$=4.97) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน รวมทั้งข้อที่ 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=80)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	98.6	4.93	0.27	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	99.6	4.98	0.16	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	99.8	4.99	0.11	มากที่สุด
รวม	99.6	4.98	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6($\overline{X}$=4.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8($\overline{X}$=4.99) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\overline{X}$=4.96)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.2	4.96	0.19	มากที่สุด
รวม	99.2	4.96	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย และข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}$=4.96) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0($\bar{X}$=4.95)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	37.5
หญิง	50	62.5
รวม	80	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	3	3.8
21-30 ปี	18	22.5
31-50 ปี	27	33.7
51-60 ปี	20	25.0
60 ปีขึ้นไป	12	15.0
รวม	80	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	17	21.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	17.5
มัธยมปลาย/ปวช.	13	16.3
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	11	13.7
ปริญญาตรี	23	28.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.5
รวม	80	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	7.5
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	20	25.0
เกษตรกร	23	28.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	13	16.3
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.7
รับจ้างทั่วไป	9	11.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	7.5
รวม	80	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 62.5 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 33.7 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 28.7 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 28.7

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=80) ในภาพรวม งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

รายการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}$=4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}$=4.85)

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=80)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.2	4.86	0.32	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}$=4.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}$=4.86) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}$=4.85)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=80)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.2	4.66	0.55	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	94.2	4.71	0.48	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.0	4.70	0.49	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.8	4.64	0.56	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	93.8	4.69	0.54	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\overline{X}$=4.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2($\overline{X}$=4.71) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0($\overline{X}$=4.70)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=80)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\overline{X}$=4.88) รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งข้อที่ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\overline{X}$=4.86)

รางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=80)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด

ตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}$=4.85) เมื่อ
รณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย และข้อ 2.
ดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}$=4.86)
งมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
ละ 97.0($\bar{X}$=4.85)

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธา

ตารางที่ 29 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=80)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	51.3
หญิง	39	48.7
รวม	80	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	1	1.3
21-30 ปี	33	41.3
31-50 ปี	34	42.5
51-60 ปี	10	12.5
60 ปีขึ้นไป	2	2.4
รวม	80	100.0
รศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	3	3.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	7.5
มัธยมปลาย/ปวช.	23	28.7
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	26	32.5
ปริญญาตรี	15	18.8
สูงกว่าปริญญาตรี	7	8.7
รวม	80	100.0
พ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	25.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	14	17.5
เกษตรกร	10	12.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	15	18.8
นักเรียน/นักศึกษา	11	13.7
รับจ้างทั่วไป	6	7.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	4	5.0
รวม	80	100.0

รางที่ 29 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 51.3 อายุ 31-50 ปี ร้อยละ 42.5
รศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 32.5 และมีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.0

ธานี