

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้นเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านทะเบียน
2. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านการศึกษา

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในภาพรวม 4 ด้าน ของลักษณะงานบริการ 4 งาน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 4 งานบริการ คือ

- 1) งานบริการด้านทะเบียน
- 2) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านการศึกษา

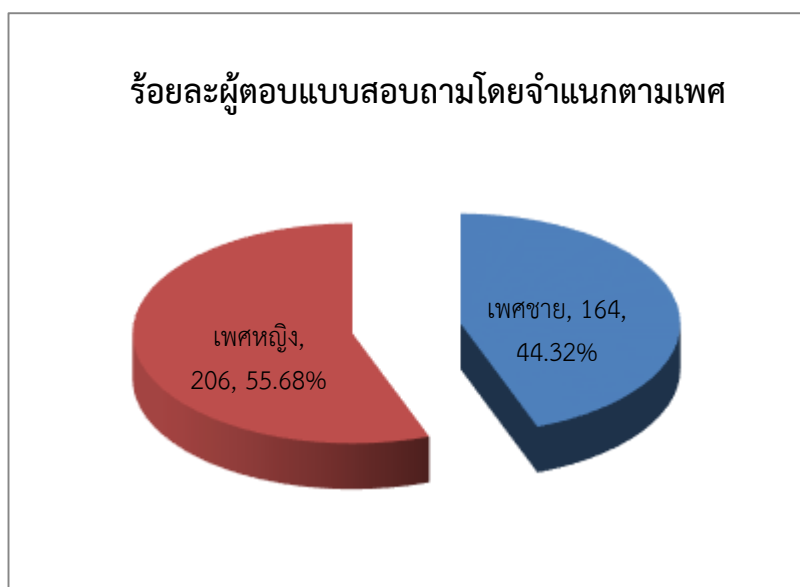
สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู 4 งานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	164	44.32
เพศหญิง	206	55.68
รวม	370	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.32



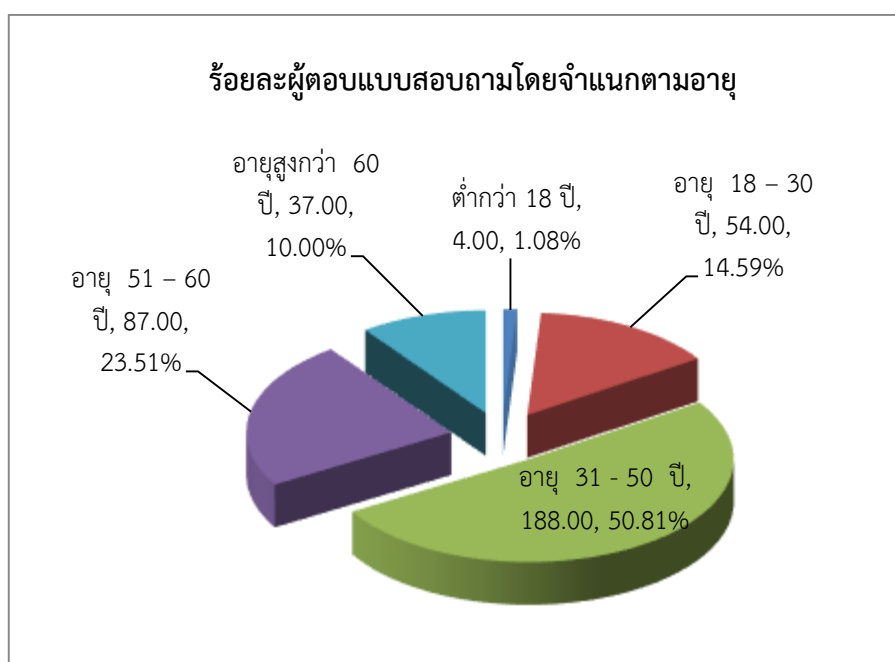
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	4.00	1.08
อายุ 18 – 30 ปี	54.00	14.59
อายุ 31 - 50 ปี	188.00	50.81
อายุ 51 – 60 ปี	87.00	23.51
อายุสูงกว่า 60 ปี	37.00	10.00
รวม	370	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.81 รองลงมาคืออายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.51 และต่ำสุดคืออายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.08



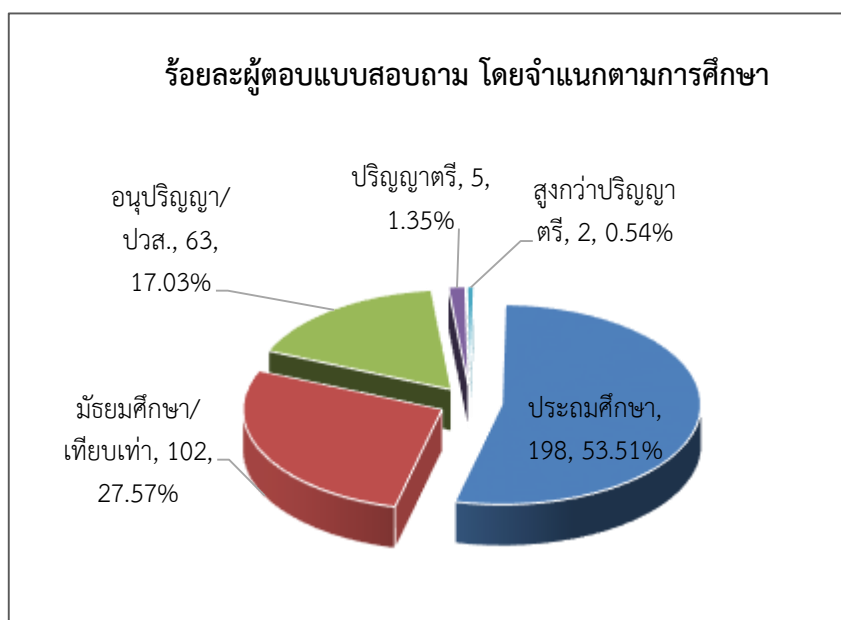
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	198	53.51
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	102	27.57
อนุปริญญา/ปวส.	63	17.03
ปริญญาตรี	5	1.35
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.54
รวม	370	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.83 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.76 และต่ำสุดคือ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.53



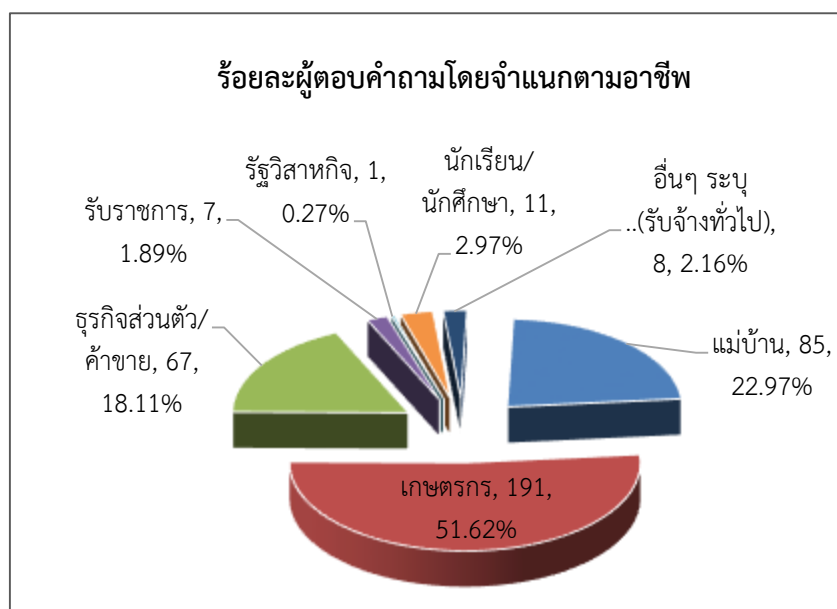
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	85	22.97
เกษตรกร	191	51.62
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	67	18.11
รับราชการ	7	1.89
รัฐวิสาหกิจ	1	0.27
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.97
อื่นๆ ระบุ..(รับจ้างทั่วไป)	8	2.16
รวม	370	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.62 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.97 และต่ำสุดคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.27



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม 4 ด้าน ของ 4 งานบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.26	4.71	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.02	4.70	0.46	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.79	4.74	0.44	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	93.48	4.67	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.39	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.39 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.91	4.70	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.46	4.73	0.41	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.64	4.74	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.47	4.67	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.06	4.70	0.40	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.31	4.72	0.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.24	4.71	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.15	4.71	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.15 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.64 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.72	4.74	0.45	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.73	4.74	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.01	4.70	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.91	4.70	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.48	4.72	0.42	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.60	4.68	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	94.24	4.71	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.24 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.73 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

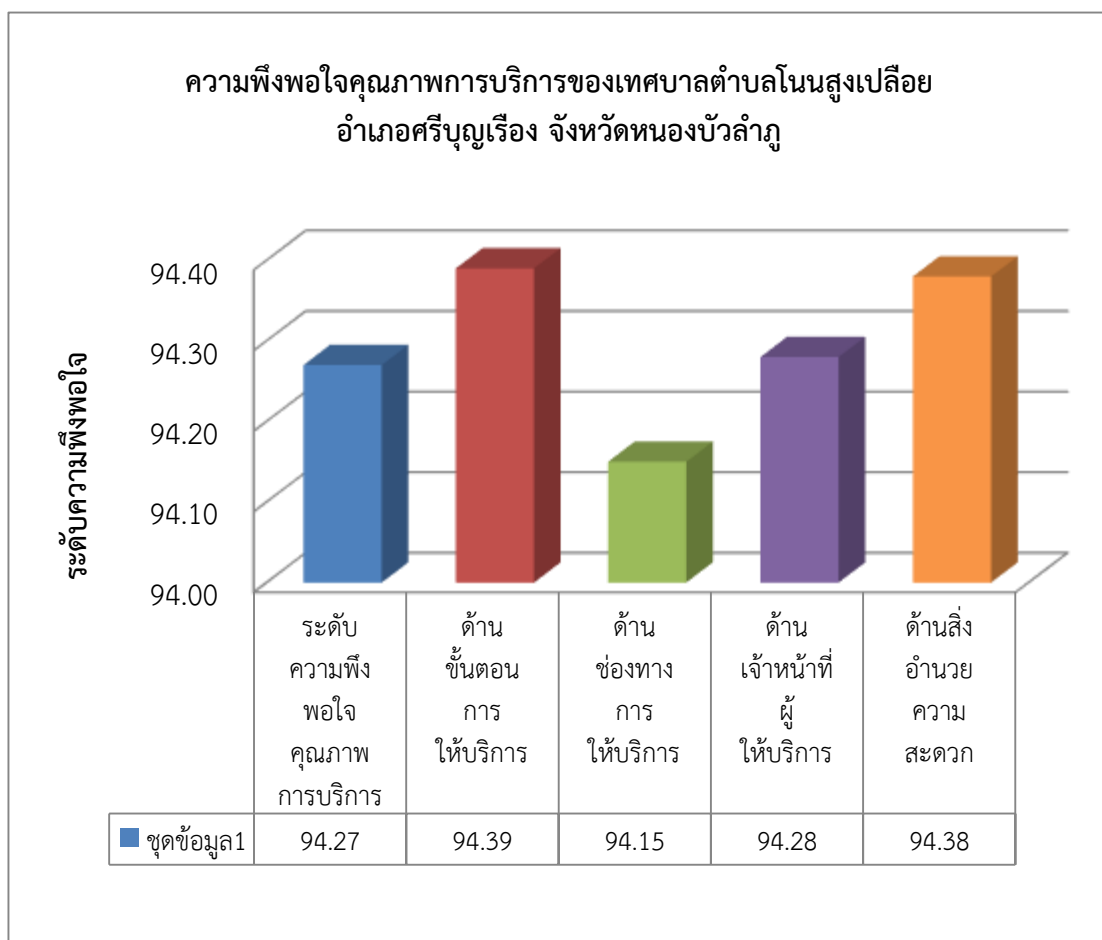
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.90	4.69	0.39	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.99	4.70	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.66	4.74	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.17	4.71	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.35	4.72	0.45	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	94.25	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.28	4.72	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.66 ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ
ของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.39	4.72	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.15	4.71	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.24	4.71	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.28	4.72	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	94.27	4.71	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.39 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.43)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ของ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.32	4.72	0.45	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.86	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.30	4.67	0.47	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.46	4.72	0.45	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	93.08	4.65	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.06 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.86 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	93.08	4.65	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.75	4.69	0.46	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	94.72	4.74	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.22	4.66	0.56	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.48	4.67	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	93.44	4.67	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	95.55	4.78	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.89 ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.55 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.74	4.74	0.43	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.65	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.15	4.71	0.46	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.70	4.69	0.46	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.68	4.73	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.88	4.69	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.30 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.74 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

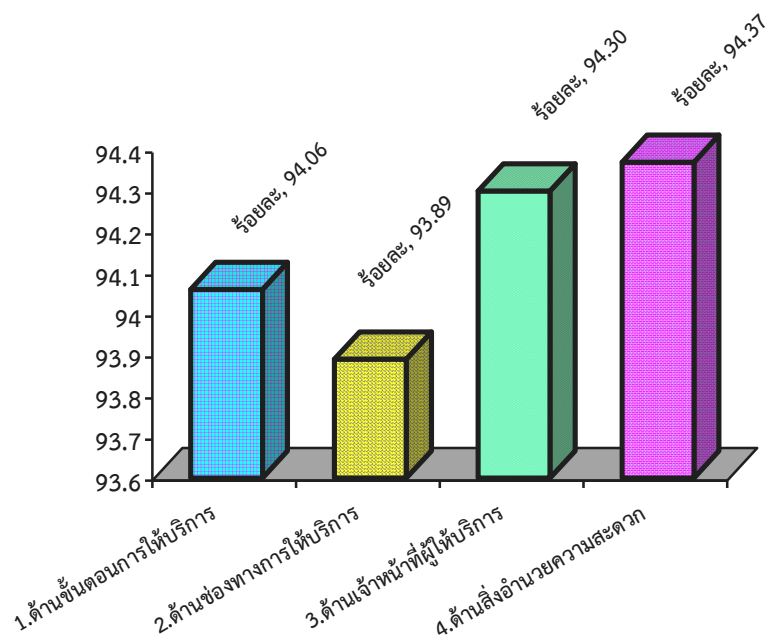
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.08	4.75	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.84	4.69	0.51	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.74	4.79	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	93.30	4.67	0.47	มาก
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.63	4.73	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.97	4.70	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียนในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านทะเบียน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.06	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	93.89	4.69	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.30	4.72	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.37	4.72	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.46)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการงานด้านทะเบียน

งานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	94.30	4.72	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.23	4.71	0.43	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	94.69	4.73	0.45	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	94.5	4.73	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	94.49	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.49 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	94.00	4.7	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.58	4.78	0.25	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	93.20	4.66	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.20	4.66	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.10	4.76	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.20	4.71	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	93.00	4.65	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.04	4.70	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 94.04 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์
ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.58
($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.25)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.40	4.77	0.31	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.30	4.72	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.23	4.71	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.64	4.68	0.47	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.21	4.71	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.52	4.73	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
 สุขาภิบาลในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ร้อยละ 94.52 ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่พูดจา
 สุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ร้อยละ 95.40 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

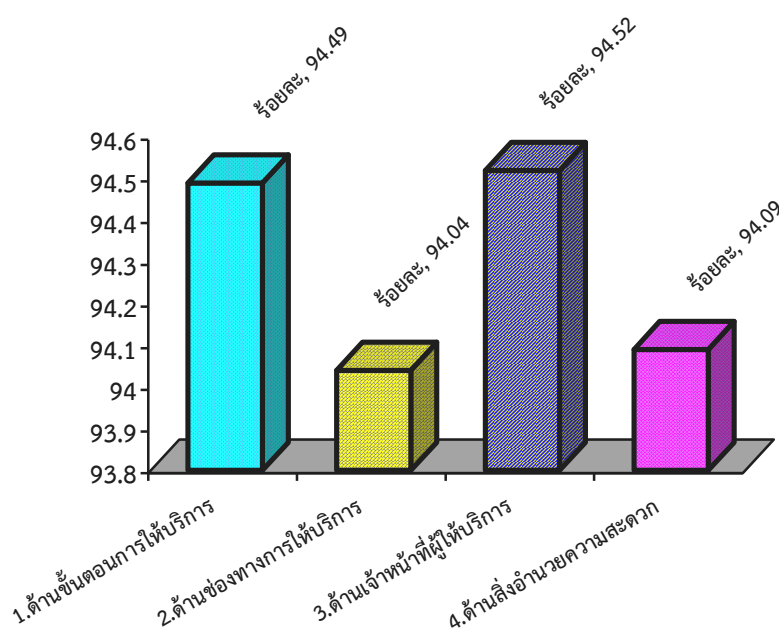
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	93.62	4.68	0.33	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.00	4.7	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.20	4.71	0.44	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.15	4.71	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.89	4.74	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	94.20	4.71	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	93.54	4.68	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	94.09	4.70	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
 สุขาภิบาลในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
 ร้อยละ 94.09 ($\bar{x}$ = 4.70, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านความเพียงพอของ
 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย
 สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.61 ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.52 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.42)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.10	4.76	0.32	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.50	4.78	0.42	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.20	4.71	0.35	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	93.87	4.69	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	93.89	4.69	0.65	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	95.00	4.75	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	94.59	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.50 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.21	4.71	0.50	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	94.00	4.7	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	92.65	4.63	0.31	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.80	4.74	0.54	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการ นอกสถานที่	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.31	4.72	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 94.31 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการ
ให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x}$ = 4.77,
S.D. = 0.42)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยน แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.50	4.73	0.51	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัว เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอา ใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	93.37	4.67	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.36	4.72	0.33	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.60	4.73	0.27	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	92.40	4.62	0.21	มากที่สุด
โดยรวม	93.91	4.70	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
 สวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
 พึงพอใจร้อยละ 93.91 ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่
 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
 94.60 ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.27)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

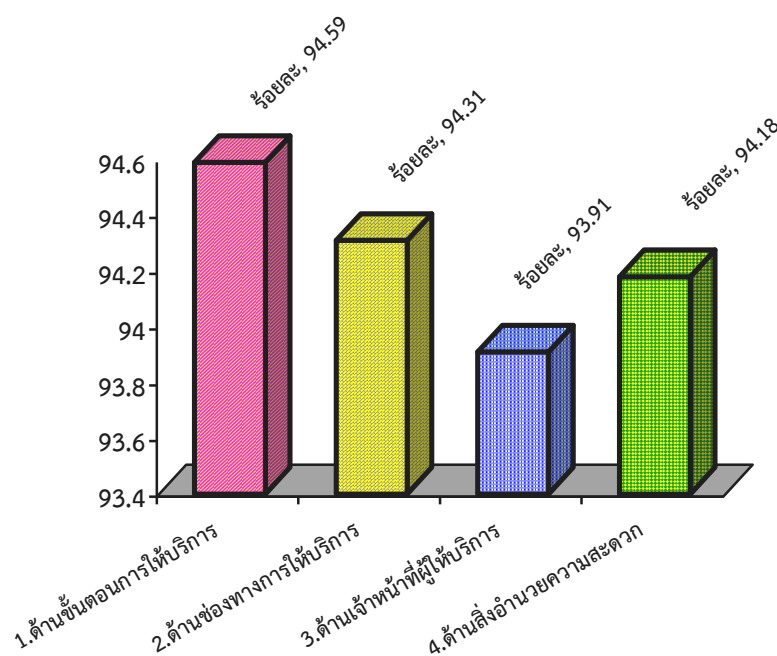
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93.00	4.65	0.35	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.50	4.73	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	93.55	4.68	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.30	4.72	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.18	4.71	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.18 ($\bar{x}$ = 4.71, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.44)



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.25	4.71	0.44	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	94.20	4.71	0.33	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	94.11	4.71	0.35	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.55	4.73	0.37	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	94.38	4.72	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษาในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.42 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	93.55	4.68	0.42	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.30	4.72	0.43	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	93.45	4.67	0.48	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.00	4.75	0.31	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.20	4.71	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษานภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านมีการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	94.25	4.71	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.69	4.73	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการให้บริการ	94.20	4.71	0.3	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	93.35	4.67	0.18	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93.89	4.69	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษานภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.23 ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

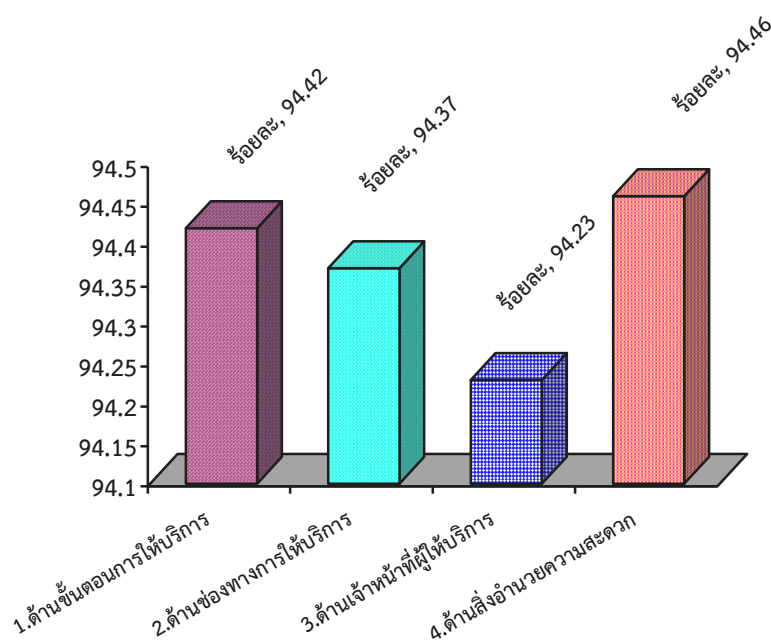
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	93.89	4.69	0.45	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	93.50	4.68	0.38	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	94.34	4.72	0.39	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.00	4.7	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.00	4.75	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษาใน
 ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
 94.46 ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ด้าน“ความเพียงพอ” ของ
 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30
 ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านการศึกษา

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.42	4.72	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.37	4.72	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.23	4.71	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.46	4.72	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	94.37	4.72	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษา อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.55 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.48)



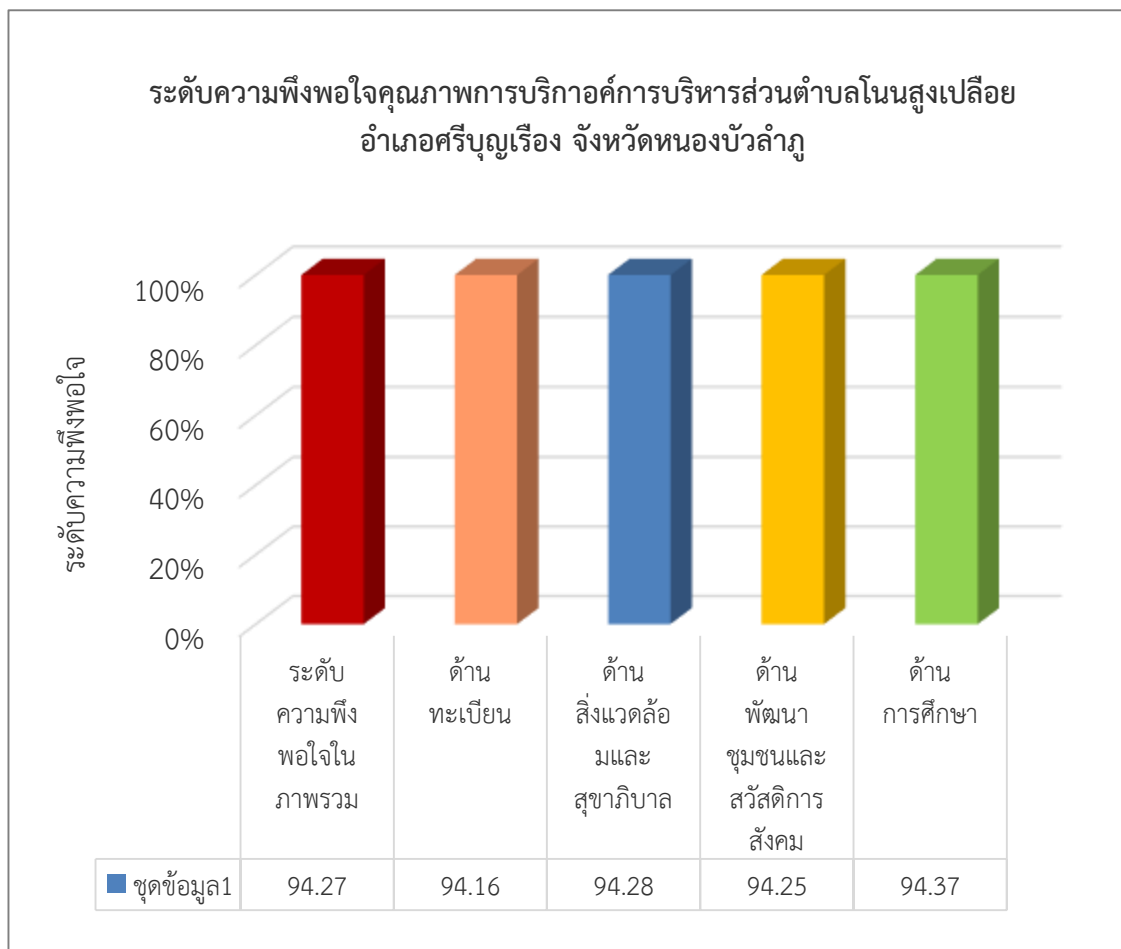
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการศึกษา

สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{x}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน	94.16	4.71	0.47	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	94.28	4.71	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	94.25	4.71	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา	94.37	4.72	0.40	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	94.27	4.71	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวม 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่ 4 ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.37 ($\bar{x}=4.72$, S.D. = 0.40) รองลงมาคืองานบริการที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.28 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.25 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) และงานบริการที่ 1 ด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.16 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.47) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโนนสูงเปลือย อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู