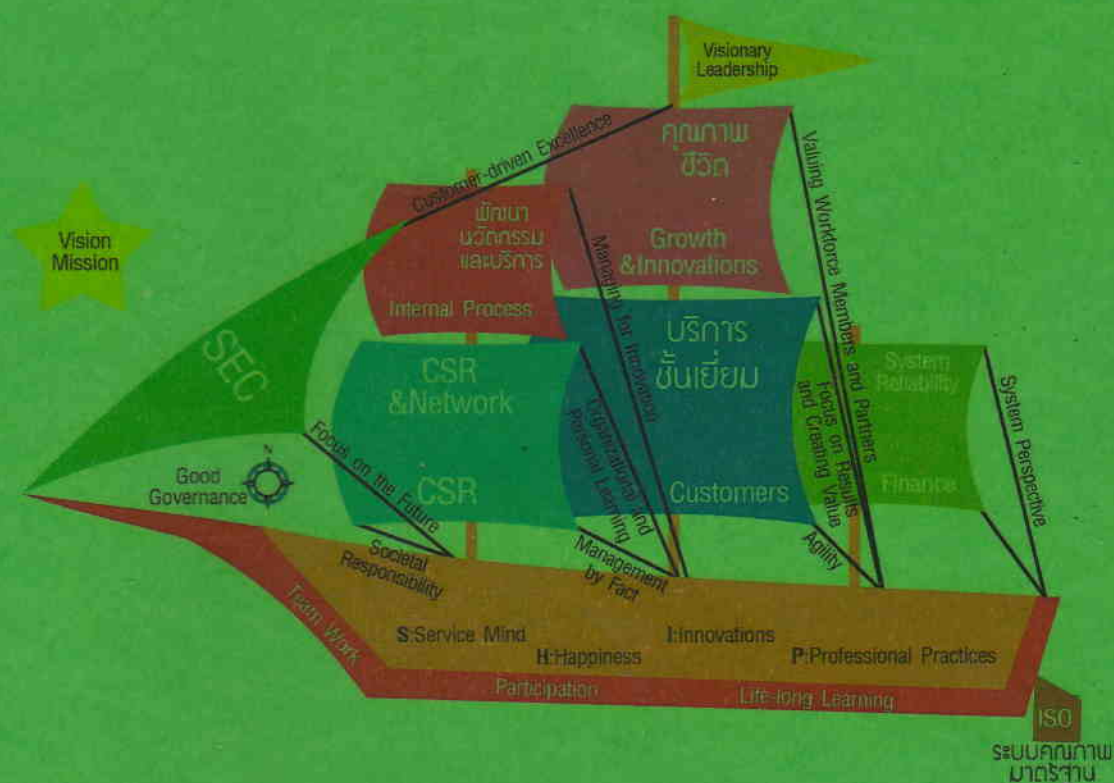




รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2562



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	225	56.3
หญิง	175	43.7
รวม	400	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	45	11.3
21-30 ปี	47	11.7
31-50 ปี	195	48.7
51-60 ปี	81	20.3
60 ปีขึ้นไป	32	8.0
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	40	10.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	40	10.0
มัธยมปลาย/ปวช.	116	29.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	61	15.2
ปริญญาตรี	121	30.3
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.5
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	14.7
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	72	18.0
เกษตรกร	43	10.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	8.3
นักเรียน/นักศึกษา	55	13.7
รับจ้างทั่วไป	97	24.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	41	10.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 56.3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 48.7 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 30.3 มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.3

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.0
งานบริการด้านการศึกษา	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และ งานบริการด้านการศึกษามีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	95.6	4.78	0.40	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.4	4.77	0.40	มากที่สุด
งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.0	4.75	0.41	มากที่สุด
งานบริการด้านการศึกษา	94.8	4.74	0.42	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดคือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 95.4($\bar{X}=4.77$) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) และงานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) ตามลำดับ

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

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	93.0	4.65	0.43	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.4	4.87	0.31	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.4	4.82	0.32	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2($\bar{X}=4.71$) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.0($\bar{X}=4.65$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	50.0
หญิง	50	50.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	11	11.0
21-30 ปี	11	11.0
31-50 ปี	50	50.0
51-60 ปี	18	18.0
60 ปีขึ้นไป	10	10.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	11	11.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8.0
มัธยมปลาย/ปวช.	31	31.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	14	14.0
ปริญญาตรี	32	32.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	14.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	18	18.0
เกษตรกร	9	9.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	12	12.0
รับจ้างทั่วไป	26	26.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 50 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 32 อาชีพ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 26

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)

ในภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	93.4	4.67	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.4	4.87	0.33	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.8	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.7($\bar{X}=4.84$)

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.2	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.6	4.73	0.45	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือ ข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.4	4.57	0.50	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	90.0	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม	93.4	4.67	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4($\bar{X}=4.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\bar{X}=4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.4	4.92	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	98.4	4.92	0.45	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	97.2	4.86	0.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.2	4.86	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	98.0	4.90	0.38	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.2	4.76	0.37	มากที่สุด
รวม	97.4	4.87	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	96.8	4.84	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\bar{X}=4.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\bar{X}=4.94$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\bar{X}=4.84$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	51.0
หญิง	49	49.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	12.0
21-30 ปี	13	13.0
31-50 ปี	40	40.0
51-60 ปี	29	29.0
60 ปีขึ้นไป	6	6.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	6	6.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	13.0
มัธยมปลาย/ปวช.	30	30.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	13	13.0
ปริญญาตรี	33	33.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	15.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	20	20.0
เกษตรกร	15	15.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.0
นักเรียน/นักศึกษา	16	16.0
รับจ้างทั่วไป	20	20.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 51 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 40 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 33 และมีอาชีพ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.6	4.73	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	93.8	4.69	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.4	4.87	0.32	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.8	4.79	0.39	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\bar{X}=4.79$)

ตารางที่ 13-16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91.8	4.59	0.49	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	93.2	4.66	0.48	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และข้อ 5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.2	4.76	0.45	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.6	4.58	0.50	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	89.6	4.48	0.52	มาก
รวม	93.8	4.69	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8($\bar{X}=4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8($\bar{X}=4.84$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4($\bar{X}=4.77$)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	97.4	4.87	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\bar{X}=4.94$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.8	4.94	0.24	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.8($\bar{X}=4.94$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8($\bar{X}=4.79$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	58.0
หญิง	42	42.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	11	11.0
21-30 ปี	13	13.0
31-50 ปี	50	50.0
51-60 ปี	18	18.0
60 ปีขึ้นไป	8	8.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	10	10.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	12.0
มัธยมปลาย/ปวช.	29	29.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17.0
ปริญญาตรี	27	27.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	17.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	15.0
เกษตรกร	11	11.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	11.0
นักเรียน/นักศึกษา	13	13.0
รับจ้างทั่วไป	24	24.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 58 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 50 ระดับการศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 29 และมีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.4	4.62	0.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.4	4.87	0.33	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.4	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	95.0	4.75	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 ($\bar{X}=4.87$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.3 ($\bar{X}=4.82$)

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	93.2	4.66	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.2	4.61	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.8	4.79	0.41	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามต้องการของผู้รับบริการ	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X}=4.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X}=4.79$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.2	4.76	0.43	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	90.0	4.50	0.50	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	88.0	4.40	0.49	มากที่สุด
รวม	92.4	4.62	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.4($\bar{X}=4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2($\bar{X}=4.76$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	97.6	4.88	0.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	97.0	4.85	0.36	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
รวม	97.4	4.87	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4($\bar{X}=4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.6($\bar{X}=4.88$)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	96.4	4.82	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4($\bar{X}=4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2($\bar{X}=4.91$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2($\bar{X}=4.86$)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	66.0
หญิง	34	34.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	11	11.0
21-30 ปี	10	10.0
31-50 ปี	55	55.0
51-60 ปี	16	16.0
60 ปีขึ้นไป	8	8.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	13	13.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	7.0
มัธยมปลาย/ปวช.	26	26.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	17	17.0
ปริญญาตรี	29	29.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	13.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	19	19.0
เกษตรกร	8	8.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.0
รับจ้างทั่วไป	27	27.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 66 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 55 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 29 และมีอาชีพ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)

ในภาพรวม งานบริการด้านการศึกษา

รายการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	92.6	4.63	0.46	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.0	4.85	0.34	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8($\bar{X}=4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}=4.85$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$)

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	92.2	4.61	0.49	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.6	4.73	0.47	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ	93.0	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	93.6	4.68	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.6($\bar{X}=4.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6($\bar{X}=4.73$)

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.44	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.46	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	89.6	4.48	0.50	มาก
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	88.2	4.41	0.51	มาก
รวม	92.6	4.63	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6($\bar{X}=4.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0($\bar{X}=4.80$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0($\bar{X}=4.75$)

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	97.2	4.86	0.35	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	97.0	4.85	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0($\bar{X}=4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2($\bar{X}=4.96$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4($\bar{X}=4.92$)

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	98.0	4.90	0.30	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2($\bar{X}=4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.0($\bar{X}=4.90$) รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6($\bar{X}=4.83$)

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย พบว่า เทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการควรสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี อย่างเป็นระบบ