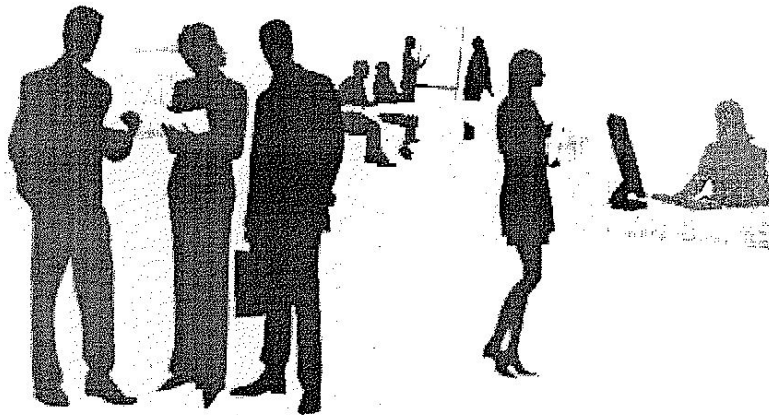


รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกกลาง อำเภอโนนสะอาด
จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561



ศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. อุดรธานี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ใน 4 งานบริการได้แก่ 1)งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 2)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ) 3)งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและ4)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) โดยมีกรอบการประเมินประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.4 ($\bar{X}=4.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานบริการด้านรายได้หรือภาษี ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 ($\bar{X}=4.83$) รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ) ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X}=4.79$) งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X}=4.78$) และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ผู้สูงอายุ)ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 93.8 ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ที่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ให้ความใส่ใจและให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพ ให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.8 คิดเป็น 10 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็น

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด 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 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	162	40.5
หญิง	238	59.5
รวม	400	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	27	6.7
21-30 ปี	97	24.2
31-50 ปี	159	39.8
51-60 ปี	42	10.5
60 ปีขึ้นไป	75	18.8
รวม	400	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	161	40.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	60	15.0
มัธยมปลาย/ปวช.	10	2.5
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	78	19.4
ปริญญาตรี	75	18.8
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.0
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	56	14.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	3.0
เกษตรกร	191	47.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	91	22.8
รับจ้างทั่วไป	17	4.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	3.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.5 มีอายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 39.8 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 40.3 มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 47.8

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)	100	25.0
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	95.6	4.78	0.56	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)	95.8	4.79	0.62	มากที่สุด
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	96.6	4.83	0.32	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)	93.8	4.69	0.51	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4(\bar{X} =4.57) หากพิจารณาแต่ละงานบริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคืองานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6(\bar{X} =4.83) รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8(\bar{X} =4.79) งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6(\bar{X} =4.78)และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8(\bar{X} =4.29)

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.6	4.78	0.44	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	95.2	4.76	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.4	4.77	0.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.6	4.78	0.49	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกประเด็น อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X}=4.77$) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X}=4.77$) และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ($\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
 ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	41.0
หญิง	59	59.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	4	4.0
21-30 ปี	57	57.0
31-50 ปี	38	38.0
51-60 ปี	1	1.0
60 ปีขึ้นไป	0	0.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	4	4.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	5.0
มัธยมปลาย/ปวช.	1	1.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	67	67.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	37.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	7	7.0
เกษตรกร	5	5.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	16.0
นักเรียน/นักศึกษา	33	33.0
รับจ้างทั่วไป	2	2.0
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 57 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 67 มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.8	4.79	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	95.4	4.77	0.64	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.56	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	95.6	4.78	0.59	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาตามประเด็นความพึงพอใจพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6

ตารางที่ 7-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	97.0	4.85	0.41	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.0	4.80	0.44	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.2	4.76	0.50	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	95.0	4.75	0.49	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ	95.0	4.74	0.49	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	96.8	4.84	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.4	4.77	0.53	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.2	4.71	0.78	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.4	4.72	0.82	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.0	4.80	0.59	มากที่สุด
รวม	95.4	4.77	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ข้อ 5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.4	4.82	0.51	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.54	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	94.4	4.72	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.0	4.70	0.61	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.2	4.76	0.64	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	96.8	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.0	4.85	0.45	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	95.2	4.76	0.67	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.8	4.84	0.60	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	94.4	4.72	0.64	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.0	4.75	0.57	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)
 ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	45.0
หญิง	55	55.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	17	17.0
21-30 ปี	20	20.0
31-50 ปี	29	29.0
51-60 ปี	23	23.0
60 ปีขึ้นไป	11	11.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	60	60.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	39	39.0
มัธยมปลาย/ปวช.	1	1.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	0	0.0
ปริญญาตรี	0	0.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	0	0.0
เกษตรกร	96	96.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.0
รับจ้างทั่วไป	2	2.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 29 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 60 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 96

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

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	96.8	4.84	0.52	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.8	4.74	0.63	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.6	4.78	0.66	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	96.2	4.81	0.68	มากที่สุด
รวม	95.8	4.79	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2

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

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	98.2	4.91	0.29	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96.4	4.82	0.39	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97.0	4.85	0.59	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	96.0	4.80	0.71	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96.2	4.81	0.56	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมต่อความต้องการของ	96.6	4.83	0.58	มากที่สุด
รวม	96.8	4.84	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.0

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.2	4.76	0.64	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	97.2	4.86	0.67	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.6	4.78	0.57	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.0	4.65	0.59	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.8	4.64	0.67	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.2	4.81	0.76	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.2	4.81	0.69	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	96.2	4.81	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.0	4.75	0.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.0	4.75	0.68	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.4	4.72	0.65	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.6	4.83	0.71	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	96.0	4.80	0.63	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	96.2	4.81	0.65	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	96.4	4.82	0.68	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.2	4.81	0.70	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.4

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
 ตารางที่ 17 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	34.0
หญิง	66	66.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	0	0.0
21-30 ปี	9	9.0
31-50 ปี	79	79.0
51-60 ปี	5	5.0
60 ปีขึ้นไป	7	7.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	19	19.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	6.0
มัธยมปลาย/ปวช.	4	4.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	60	60.0
ปริญญาตรี	5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	6	6.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	16.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	1	1.0
เกษตรกร	25	25.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.0
นักเรียน/นักศึกษา	53	53.0
รับจ้างทั่วไป	0	0.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 66 อายุอยู่ในช่วง 31-50 ปี ร้อยละ 79
 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ร้อยละ 60 และมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 53

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในภาพรวม งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	95.6	4.78	0.36	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	96.6	4.83	0.35	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.2	4.81	0.31	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	98.2	4.91	0.26	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า

ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2
รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6

ตารางที่ 19-22 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	79.8	3.99	0.10	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	91.8	4.59	0.49	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของ	95.6	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	95.6	4.78	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ
99.0รองลงมาคือ ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด ร้อยละ 95.6

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	92.0	4.60	0.49	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	96.8	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	98.4	4.92	0.27	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	96.6	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	96.6	4.83	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ข้อ 4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.4

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99.8	4.99	0.10	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	99.0	4.95	0.22	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	90.8	4.54	0.50	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	98.0	4.90	0.33	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	99.2	4.96	0.20	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	90.6	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	96.2	4.81	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.8 รองลงมาคือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.2

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	96.8	4.84	0.39	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	99.6	4.98	0.14	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	95.8	4.79	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	99.4	4.97	0.17	มากที่สุด
รวม	98.2	4.91	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.6 รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 99.4

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)
 ตารางที่ 23 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	42	42.0
หญิง	58	58.0
รวม	100	100.0
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	6	6.0
21-30 ปี	11	11.0
31-50 ปี	13	13.0
51-60 ปี	13	13.0
60 ปีขึ้นไป	57	57.0
รวม	100	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	78	78.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	10.0
มัธยมปลาย/ปวช.	4	4.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	2	2.0
ปริญญาตรี	3	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.0
รวม	100	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	3.0
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	4	4.0
เกษตรกร	65	65.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.0
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.0
รับจ้างทั่วไป	13	13.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58 อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 57 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 78 และมีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 65

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100)
ในภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ	94.2	4.71	0.49	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	94.0	4.70	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.6	4.73	0.52	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.6	4.63	0.50	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 25-28 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจเป็นรายข้อ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)
ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ(N=100)

ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	97.4	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.0	4.65	0.50	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.0	4.70	0.54	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	94.2	4.71	0.52	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94.2	4.71	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของ	92.0	4.60	0.54	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ ข้อ 4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และข้อ 5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ(N=100)

ช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.6	4.68	0.54	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.6	4.78	0.49	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.0	4.75	0.52	มากที่สุด
4. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	93.6	4.68	0.52	มากที่สุด
5. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	92.6	4.63	0.54	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ข้อ 3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(N=100)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.52	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	96.0	4.80	0.50	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.53	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.0	4.70	0.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.0	4.70	0.51	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.0	4.70	0.49	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(N=100)

สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	93.4	4.67	0.49	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย	93.2	4.66	0.50	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	92.8	4.64	0.50	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	91.6	4.58	0.52	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	91.8	4.59	0.51	มากที่สุด
รวม	92.6	4.63	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 92.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 รองลงมาคือ ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.2

ตอนที่ 6 การพรรณนาความคิดเห็นในข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ

1. “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

2. “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยจะเสนอผลการประเมินตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. วิธีดำเนินงาน
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

2. วิธีดำเนินงาน

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ ได้สำรวจความคิดเห็นจากเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเป็นประชาชนที่ใช้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด มี 3 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ และตอนที่ 3 คือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. สรุปผล

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.6
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.4
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ ของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.6

2. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.8

3. งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 95.6

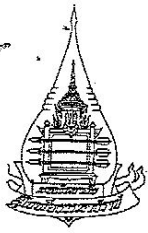
4. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ)ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.8

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.4

4. อภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)2)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ) 3)งานบริการด้านรายได้หรือภาษีและ4)งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ) พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี การให้บริการทั่วถึง เป็นกลาง ยุติธรรม ให้ความเสมอภาค ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผล



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกิน 20 ปี
 2. 21-30 ปี
 3. 31-50 ปี
 4. 51-60 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 3. เกษตรกร
 4. พนักงานบริษัท
 5. นักเรียน/นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม ☺

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ท่อน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

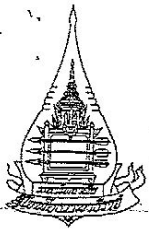
.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน งานด้านการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมายหมาย ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

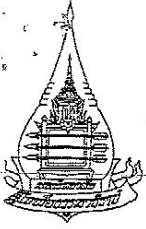
.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....งานด้านรายได้หรือภาษี.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

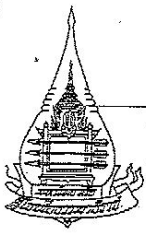
.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)
งานบริการด้าน.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ 1. ไม่เกิน 20 ปี
 2. 21-30 ปี
 3. 31-50 ปี
 4. 51-60 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา 1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญา/ปวท/ปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 3. เกษตรกร
 4. พนักงานบริษัท
 5. นักเรียน/นักศึกษา
 6. รับจ้างทั่วไป
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	1.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	1.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	1.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	1.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 "จุดเด่น" ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

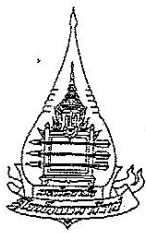
.....

3.2 "จุดที่ควรปรับปรุง" ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี
งานบริการด้าน.....งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม(ผู้พิการ).....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมายหมาย ✓ ใน ที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

3. เกษตรกร

4. พนักงานบริษัท

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. รับจ้างทั่วไป

7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
2.	ด้านช่องทางการให้บริการ					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
4.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....