

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha - Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ที่ึ้งในภาพรวมของ ความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็น ตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความ พึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11)

ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยมาก
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่ำสุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยคณะผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละของมาแล้วนำไปเทียบหาค่า คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก อำเภอมาภกเหล็ก จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ที่มารับบริการเป็นครั้งตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรაส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่问卷ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก อำเภอมาภกเหล็ก จังหวัดสระบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูล问卷ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 100 ฉบับ คิดเป็น 100% 问卷ผู้วิจัย มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในภาพรวม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก
- 4.4 ผลการวิเคราะห์รายละเอียดของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์รายละเอียดของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก
- 4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำแนะนำโดยเปิด
- 4.7 ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลที่ว่าไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	47	47.0
ชาย	53	53.0
หญิง	-	-
เพศที่สาม/เพศทางเลือก		
อายุ	12	12.0
ต่ำกว่า 24 ปี	11	11.0
25 - 34 ปี	23	23.0
35 - 44 ปี	25	25.0
45 - 54 ปี	21	21.0
55 - 64 ปี	8	08.0
65 ปีขึ้นไป		
ระดับการศึกษา	14	14.0
ประถมศึกษา	21	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	27.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	23	23.0
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	-	-
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ	-	-
อาชีพ	6	06.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	19.0
พนักงานบริษัท	21	21.0
รับจ้างทั่วไป	13	13.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	27	27.0
เกษตรกรรม	3	03.0
เกษยณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญ	6	06.0
นักเรียน/นักศึกษา	5	05.0
ว่างงาน	-	-
อื่นๆ ระบุ	-	-
รายได้ต่อเดือน	11	11.0
ต่ำกว่า 3,000 บาท	18	18.0
3,001 - 5,000 บาท	31	31.0
5,001 - 10,000 บาท	21	21.0
10,001 - 20,000 บาท	19	19.0
20,001 บาทขึ้นไป		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	25	25.0
งานด้านสาธารณสุข	25	25.0
งานด้านการศึกษา	25	25.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในชื่อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	21	21.0
3-5 ครั้งต่อปี	45	45.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบร่วมกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีอาชีพอื่น ๆ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานด้านสาธารณสุข จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 งานด้านการศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหล็ก อำเภอมาภลักษ์ จังหวัดสระบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 100$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.24	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.42	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.87	0.35	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.82	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหล็กในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ $4.89 (\bar{X} = 4.89)$ รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานด้านการศึกษา
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.82 (\bar{X} = 4.82)$

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลุมวากเหล็ก ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 100$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.31	มากที่สุด
รวม	4.86	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบร้า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลลุมวากเหล็กในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร้า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.88 (\bar{X} = 4.88)$ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.83 (\bar{X} = 4.83)$

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหล็ก จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลมากเหล็ก ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านโยธา การขอ
อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.32	มากที่สุด
รวม	4.89	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.89 (\bar{X} = 4.89)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยลงได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.91 (\bar{X} = 4.91)$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	<i>n</i> = 25		ระดับความพึงพอใจ
	<i>X</i>	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.90	0.25	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.28	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.94	0.35	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.98	0.40	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.88	0.35	มากที่สุด
มีตัวรับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
รวม	4.90	0.41	มากที่สุด
ด้านซองทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.92	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.34	มากที่สุด
มีช่องทางเดือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.46	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.91	0.51	มากที่สุด
รวม	4.86	0.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.81	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.94	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.91	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.99	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.85	0.48	มากที่สุด
รวม	4.87	0.23	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.93	0.56	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.82	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.99	0.50	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.55	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.45	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.94	0.44	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.89	0.35	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.80	0.28	มากที่สุด
รวม	4.91	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหลือ กในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นราย
ด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ รองลงมา คือ ด้านมีระยะเวลา
การให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94
($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.92 (\bar{X} = 4.92)$ รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย
สำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.91 (\bar{X} = 4.91)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
สุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80
($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
กระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.81 (\bar{X} = 4.81)$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านมีป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.93 (\bar{X} = 4.93)$ และด้านที่มี หรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.80 (\bar{X} = 4.80)$

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลมากเหล็ก ในงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.65	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.72	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	มากที่สุด

จากการที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.93 (\bar{X} = 4.93)$ และรองลงมา คือ ด้านด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.78 (\bar{X} = 4.78)$

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลળวะเหล็ก ในงานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	<i>n</i> = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	<i>X</i>	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.86	0.48	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.98	0.43	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.86	0.56	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.90	0.48	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.94	0.45	มากที่สุด
มีตัวรับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.89	0.48	มากที่สุด
รวม	4.90	0.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.98	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.48	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.82	0.49	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.94	0.46	มากที่สุด
รวม	4.93	0.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.89	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.67	0.88	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.70	0.79	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.82	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.90	0.68	มากที่สุด
รวม	4.78	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.70	0.62	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบูรณะกារที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.68	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.67	0.66	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.97	0.45	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.55	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.91	0.48	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.94	0.46	มากที่สุด
	4.82	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนต้นแบบมากเหลือ ในการด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ
กิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ รองลงมา คือ ด้านมี
คำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.85 (\bar{X} = 4.85)$
ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ตาม
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย
สำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
สุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.82 (\bar{X} = 4.82)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ตาม
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อสงสัยได้เป็น
อย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.89 (\bar{X} = 4.89)$
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.67 (\bar{X} = 4.67)$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ ด้านมีจักรยานสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.32	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.36	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.47	มากที่สุด
รวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากการที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านสาธารณสุข ในราย ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.98	0.45	มากที่สุด
รู้ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.94	0.46	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.97	0.45	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.90	0.48	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.99	0.45	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.97	0.53	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.91	0.48	มากที่สุด
รวม	4.93	0.32	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.74	0.56	มากที่สุด
รู้ป้ายแสดงชื่นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.48	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.82	0.55	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.81	0.36	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.94	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความอัมมั่น แจ่มใส	4.98	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.93	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.99	0.43	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.98	0.54	มากที่สุด
รวม	4.91	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.86	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.94	0.46	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.74	0.69	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.46	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.77	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.83	0.56	มากที่สุด
รวม	4.82	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยอยู่ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย
สำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านการ
ให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ และด้านที่
มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.90 (\bar{X} = 4.90)$

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยอยู่ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่
เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.82 (\bar{X} = 4.82)$ และด้านที่
มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.74 (\bar{X} = 4.74)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยอยู่ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.99 (\bar{X} = 4.99)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.78 (\bar{X} = 4.78)$

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม ปะรุง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ รองลงมา คือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.74 (\bar{X} = 4.74)$

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.36	มากที่สุด

จากการที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.82 (\bar{X} = 4.82)$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.87 (\bar{X} = 4.87)$ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.81 (\bar{X} = 4.81)$

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในงานด้านการศึกษา ในราย ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและเข้า-ton	4.86	0.55	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.51	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.70	0.63	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.90	0.62	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.86	0.56	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.98	0.53	มากที่สุด
มีตัวรับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.85	0.52	มากที่สุด
รวม	4.83	0.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.86	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.57	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.94	0.53	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.95	0.62	มากที่สุด
รวม	4.87	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.94	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.70	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.86	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.77	0.69	มากที่สุด
รวม	4.81	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	$n = 25$		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านลึกลงอ่านว่าความสะอาด			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.78	0.50	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.81	0.63	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรองรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.94	0.54	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.56	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.77	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.62	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.97	0.41	มากที่สุด
รวม	4.86	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบร้า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลลุมพลีก ในงานด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย
ค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย
ประกาศ อ蜒งเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.98 (\bar{X} = 4.98)$ รองลงมา คือ
ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อ蜒งยติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 $4.90 (\bar{X} = 4.90)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/
สภาพงานมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70
($\bar{X} = 4.70$)

ด้านของการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.95 (\bar{X} = 4.95)$ รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือก
การให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94
($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน
($\bar{X} = 4.85$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.85 (\bar{X} = 4.85)$

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.94 (\bar{X} = 4.94)$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วย
ความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $4.86 (\bar{X} = 4.86)$ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยั่มเยี้ยม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีจอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ทั้งภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	มากที่สุด	97.00	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.20	10

จากการที่ 4.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลลุมวากเหล็ก จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ องค์กรบริหารส่วนตำบลลุมวากเหล็ก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลมากเหล็ก

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
งานด้านนโยบาย การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	มากที่สุด	97.80	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	มากที่สุด	97.20	10
งานด้านสาธารณสุข	4.87	มากที่สุด	97.40	10
งานด้านการศึกษา	4.82	มากที่สุด	96.40	10
รวม	4.86	มากที่สุด	97.20	10

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

รายงานผลดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลળวะเหล็ก อำเภอเมืองเหล็ก จังหวัดสระบุรี สรุป ภกประยุพล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลળวะเหล็ก อำเภอเมืองเหล็ก จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลળวะเหล็ก ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล ให้กับผู้รับบริการ จำนวน มากเหล็ก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล มากเหล็ก ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน
 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน
 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน
 1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 งานขององค์กรบริหารส่วนตำบล 高速发展 จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน
 2.2 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน
 2.4 งานด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก มีการบริการจัดการที่ดี และการให้บริการที่เป็นระบบ

5.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

5.3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก อำเภอmvakเหล็ก จังหวัดยะลา พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไป ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขอรับบริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก อำเภอmvakเหล็ก จังหวัดยะลา ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุด ไม่ว่าจะเป็นชั่วโมงที่คนมารับบริการ ตลอดจนวันที่คนมารับบริการ ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไกล ไม่ต้องเสียเวลา

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก อำเภอmvakเหล็ก จังหวัดยะลา ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ที่มารับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการ ได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชน ผู้มาขอรับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานค่อยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก อำเภอmvakเหล็ก จังหวัดยะลา ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการ แก่ประชาชนด้วยกิริยา罵ราษฎร์ที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลmvakเหล็ก อำเภอmvakเหล็ก จังหวัดยะลา ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงต่อการการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็กมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่เมื่อสิ่งที่ควรจะปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) งานด้านโยธา การขออนญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบล มากเหล็ก อำเภอวังเหล็ก จังหวัดสระบุรี ควรส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงาน ด้านโยธา โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ ร่างวันแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน อีกทั้งยังเป็นการสร้างชั้ญและกำลังใจในการทำงานของ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้วย

2) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็ก อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือ ให้บริการ nokstation ที่ นอกจากนี้แล้วควรและมีป้ายบอกขั้นตอนในการยื่นชำระภาษีแต่ละประเภท หรือมี บุคลากรค่อยแนะนำ และให้คำชี้แจงแก่ประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอบแบบฟอร์ม

3) งานด้านสาธารณสุข ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็ก อำเภอวังเหล็ก จังหวัดสระบุรี การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ด้านการป้องกันโรค การเฝ้าระวัง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชน เช่น สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) และการรณรงค์ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก และการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการทึ้งขยะแยกประเภท เพื่อเป็น โครงการช่วยลดปริมาณขยะพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาตัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า การช่วยลดปริมาณขยะพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาตัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า

4) งานด้านการศึกษา ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็ก อำเภอวังเหล็ก จังหวัด สระบุรี การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการแก้ไขปัญหาสภาพติดแก่ เด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็ก และเด็ก/เยาวชน เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการส่งเสริมพัฒนาระบบการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ เพื่อมีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็ก
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มต้นแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจน ยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลมีความเหล็กอย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากร ขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีความเหล็กอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

คณฑ์กรรมการประชาสัมพันธ์ สถาบันร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน (สิงหาคม ๒๕๔๐) จัดทำโดยคณะกรรมการฯ สถาบันร่างรัฐธรรมนูญ.

สถานบันทึกพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทย ณ รุ่งค์ อุดมศรี. (2542). ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทย ณ รุ่งค์ อุดมศรี. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณรงค์ อุ่มตร. (2542). พลนิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบณฑิตพัฒนา邦การ.
ณัฐรุ่ง พิริยะจีระอนันต์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร
เชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๔๙. หนังสือวิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ເງື່ອງໃນມາ. ເງື່ອງໃນມາ: ມາວິທາລໍາເຢີ້ງໄກ. ແຕະບາລຕຳບລປ່າຕົວ. (2560). ກາຣີກາຂາຄວາມພຶງພອໃຈຂອງປະຊາຊົນຕ່ອກກາໄທບໍລິບໍລິບປະເທດລາວ. ພັດທະນາລາວ. ໂຊກສະຫະລຸງ. ສະຫະລຸງ. ລາວ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
นิภาพรรณ แก้วปัญญา. (2542). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของ
ธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอ่องกงและเชียงไช แบงก์กี้
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริ
หารศาสตร์.

บริการที่ดี โดยการ
ประชาน สุวรรณมงคล (2543). สรุปผลการทดลอง “ตามโครงการส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี โดยการ
กระจายอำนาจส่วนห้องกิน: ข้อเสนอเพื่อการขยายผล”. วันที่ 18-19 กันยายน 2543 ณ
โรงเรียนจตุศิษ เข้าใหญ่ รีสอร์ฟ.

ประทุมพร พลายเมือง. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง。
ใน: วิจัยทางมนุษยศาสตร์ มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา ประจำปี ๒๕๔๖ ฉบับที่ ๑

อุบลราชธานี สุรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๐๐๔๐ โทรศัพท์ ๐๕๔๒-๒๖๗๙๑๒๘ อีเมลล์ sru@su.ac.th วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15. กรุงเทพมหานคร.

ปรัชญา เวสาธิรัชช์. (2540). องค์การกับสูกี้ค้า วารสารสังคมศาสตร์ แม่ฟ้า 13, 1-2
ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประชา สาขา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พญาไท, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พญาไท, ๘๔๗๙๐, กรุงเทพมหานคร: สุวรรณสาร.
ยุทธ ไกยวรรณ์. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวรรณสาร.
ศิริชิต ธีรวศิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
๒๕๓๘) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ:
วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรสามัตพนท
สังคมเมืองตระดิถ์. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารและพัฒนา

สาขาเมืองอุตรดิตถ์ ที่สูตรรัฐประหารในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงเป็นปีที่ ๑๐ แห่งการปกครองของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ประชากมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
วิสูตร จงชูวนิชน์. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรรบืออำเภอกรีบ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
ฝ่ายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรติดต่อ.
- ศรีทรา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน); ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบัติ สันทรัพย์. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของ
เทศบาลตำบลป่าแวง อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศรีรุ่งเรือง นุญ. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงาน
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- ศรีรุ่งเรือง พิเชษฐ์บุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- ศุนทร ศรีมาสเตร์ และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทาง
วิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- ศุภวนิช ใจเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
หนองแก่น (ภาคค่า). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภวนิช ใจเจริญ. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะ
โภณ พึงชัย. (2537). กรณีศึกษาการสำรวจภาระเงินของบ้านเรือนที่อยู่อาศัยในประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร: นิตยสารนักศึกษา.
- ศุภวนิช ใจเจริญ. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
อำนาจเจริญ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- ศุภวนิช ใจเจริญ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อมราธิโน บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งห่างแม่ จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณรัตน์ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
รามคำแหง: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรุณรัตน์ เมฆทัศน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลบางปูรัง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช
มงคลกรุงเทพ.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลมหาวชิร์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.muakleksao.go.th> สืบค้น
วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2565.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานด้านโยธา การซ่อมอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



2. งานด้านรายได้หรือภาระ



3. งานด้านสาธารณสุข



4. งานด้านการศึกษา



ภาคผนวก ช.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

- | | | | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | <input type="checkbox"/> เพศที่สาม/เพศทางเลือก |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 24 ปี | <input type="checkbox"/> 25-34 ปี | <input type="checkbox"/> 35-44 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 45-54 ปี | <input type="checkbox"/> 55-64 ปี | <input type="checkbox"/> 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | |
| | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท | <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท | |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ประมง | <input type="checkbox"/> เกษียน/ข้าราชการบำนาญ | |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ว่างงาน | |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ | | |
| 5. รายได้ต่อเดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 - 5,000 บาท | |
| | <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาท | |
| | <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป | | |
| 6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ | | | |
| 7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี | | | |
| | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี | | |
| | <input type="checkbox"/> 3 - 5 ครั้งต่อปี | | |
| | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้งต่อปี | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

แบบสอบถามสำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีศูนย์รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงชั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความอั่มเย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด					
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์					
4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ					
5. มีนาฬิกาและเพียงพอต่อการให้บริการ					
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ					
7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก					
8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ					

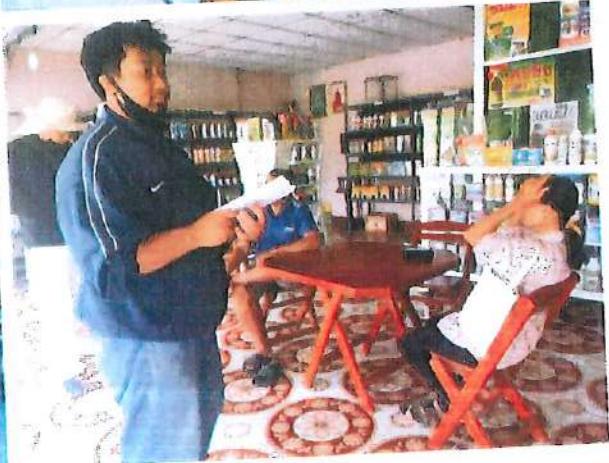
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อบรรจุการบริการให้ดีขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ภาคผนวก ง.

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว

ที่ปรึกษาผู้อำนวยการศูนย์วิจัย
และพัฒนาการสื่อสารการเมือง
และสังคม

2. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เกณากุมิ

นักวิจัย

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนศักดิ์ สายจำปา

นักวิจัย

4. อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ

นักวิจัย

5. อาจารย์ ดร.ธีรชัย ชูกลิน

นักวิจัย

6. นายวิรัชร งามละเอ่อม

นักวิจัย

7. นางสาวจันทิมา ทามี

นักวิจัย