

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 (ได้ 10 คะแนน)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านการศึกษา
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา
- ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
- ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
- ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	210	56.00
เพศหญิง	165	44.00
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	11	2.93
อายุ 18 – 30 ปี	53	14.13
อายุ 31 – 50 ปี	183	48.80
อายุ 51 – 60 ปี	85	22.67
อายุสูงกว่า 60 ปี	43	11.47
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.67 กลุ่มอายุ 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.13 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.47 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	216	57.60
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	110	29.33
อนุปริญญา/ปวส.	35	9.33
ปริญญาตรี	14	3.74
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 29.33 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 9.33 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.74 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	98	26.13
เกษตรกร	200	53.33
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	38	10.13
รับราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	16	4.27
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.93
อื่น ๆ (รับจ้าง)	12	3.20
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 375 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 26.13 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 10.13 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.27 อาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 3.20 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.40	4.87	0.51	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	97.40	4.87	0.49	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.20	4.76	0.53	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.40	4.82	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	96.23	4.81	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.23 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X}$ =4.87, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	97.20	4.86	0.53	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.00	4.85	0.54	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	95.60	4.78	0.51	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	95.00	4.76	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	95.86	4.79	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.86 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่ามีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.60	4.78	0.51	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	96.20	4.81	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	96.80	4.84	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.00	4.85	0.47	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	96.40	4.82	0.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.60	4.88	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	96.60	4.83	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.60	4.83	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.00	4.75	0.51	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.40	4.82	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.80	4.84	0.51	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	95.80	4.80	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษารองการบริการส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X}$ =4.80, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.23	4.81	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.51	4.79	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.60	4.83	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80	4.80	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	96.12	4.81	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.51)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.00	4.85	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	97.20	4.86	0.52	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.60	4.83	0.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.00	4.75	0.55	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.58	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.80	4.84	0.49	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	97.40	4.87	0.57	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	97.00	4.85	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	96.46	4.82	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.46 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.57)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.80	4.80	0.50	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	97.40	4.79	0.54	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.80	4.79	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	97.60	4.80	0.57	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.00	4.82	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.87	4.84	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.87 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.40	4.82	0.52	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.20	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.80	4.84	0.58	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	97.00	4.85	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.97	4.80	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.46	4.82	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.87	4.84	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.97	4.80	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.32	4.82	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.87 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.54)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	96.80	4.84	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.40	4.77	0.49	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.80	4.79	0.54	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.60	4.78	0.53	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.63	4.79	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.63 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	97.60	4.88	0.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.00	4.85	0.53	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.40	4.77	0.50	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.60	4.83	0.59	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	97.40	4.87	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	96.40	4.82	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.40	4.87	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	96.60	4.83	0.56	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.20	4.86	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.60	4.88	0.52	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	96.80	4.84	0.55	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.20	4.76	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	96.80	4.84	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ
ในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.20	4.88	0.53	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	95.60	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.80	4.79	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	97.60	4.88	0.55	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	97.00	4.85	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.80	4.89	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	97.40	4.87	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	96.63	4.83	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 96.63 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์
มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X}$ = 4.89,
S.D. = 0.54)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.63	4.78	0.54	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.80	4.84	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.63	4.83	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	96.37	4.82	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
96.37 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.54)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.56	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.20	4.81	0.58	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.60	4.78	0.57	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97.00	4.85	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.20	4.76	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.70	4.79	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.70 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุข

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	96.80	4.84	0.58	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.40	4.82	0.54	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.60	4.78	0.57	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.53	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.00	4.80	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	96.20	4.81	0.50	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	95.89	4.79	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	0.52	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.40	4.82	0.56	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	96.60	4.83	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.58	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.60	4.78	0.52	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.20	4.86	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	97.20	4.86	0.51	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.60	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97.00	4.85	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96.80	4.84	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.00	4.75	0.57	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	97.60	4.88	0.56	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.40	4.82	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	96.51	4.83	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.51 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.70	4.79	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.51	4.83	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.03	4.80	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.51 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.55)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านการศึกษา	96.12	4.81	0.52	มากที่สุด
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	96.32	4.82	0.54	มากที่สุด
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.37	4.82	0.54	มากที่สุด
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	96.03	4.80	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	96.21	4.81	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.21 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.37 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.32 ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.52) จัดอยู่ในระดับมากที่สุดและงานบริการด้านสาธารณสุขโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

