



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครุฑเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 383 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านรายได้ หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้ หรือภาษี

ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	193	50.52
เพศชาย	189	49.48
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.52 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.48

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	28	7.31
อายุ 18 –30 ปี	76	19.84
อายุ 31 -50 ปี	101	16.37
อายุ 51 –60 ปี	87	22.72
อายุสูงกว่า 61 ปี	91	23.76
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.37 รองลงมา คือ กลุ่มอายุสูงกว่า 61 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.76 ปี กลุ่มอายุ 51 –60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.72 กลุ่มอายุ 18 –30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.84 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.31 ตามลำดับ



1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	80	20.89
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	155	40.47
อนุปริญญา/ปวส.	95	27.80
ปริญญาตรี	40	10.44
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.39
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.47 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.80 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.89 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.44 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	71	18.54
เกษตรกร	124	32.38
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	58	15.14
รับราชการ	25	6.53
รัฐวิสาหกิจ	6	1.57
นักเรียน/นักศึกษา	20	5.22
อื่นๆ(รับจ้าง)	79	20.63
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 383 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ



32.38 รองลงมา คือ อาชีพอื่นๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 20.63 อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.54 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 15.14 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.53 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.22 และรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.57 ตามลำดับ



ตอนที่ 2

ด้านที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	94.10	4.70	0.72	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.56	4.78	0.62	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.46	4.72	0.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	97.81	4.89	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.34	4.82	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.93	4.80	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.70	4.79	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.81 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.34 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	97.28	4.86	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.20	4.71	0.72	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.04	4.75	0.63	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	98.69	4.93	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.61	4.83	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.93	4.80	0.68	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.26	4.71	0.72	มากที่สุด
โดยรวม	96.00	4.80	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 98.69 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.28 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.60	4.88	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	93.00	4.65	0.75	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้นเต็มใจและความพร้อม ในการบริการ	96.97	4.85	0.59	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.55	4.88	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.35	4.77	0.77	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.00	4.85	0.85	มากที่สุด
โดยรวม	96.25	4.81	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.55 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.31	4.72	0.69	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	94.26	4.71	0.67	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.19	4.81	0.65	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	97.86	4.89	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.55	4.88	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.20	4.71	0.73	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	97.44	4.87	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.97	4.80	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.86 รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.55 และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.44 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.70	4.79	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.25	4.81	0.66	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.97	4.80	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	95.98	4.80	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25



ตอนที่ 3

ด้านที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	93.37	4.68	0.74	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	94.52	4.74	0.68	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.10	4.72	0.66	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.19	4.82	0.56	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.98	4.81	0.56	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.93	4.81	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.02	4.76	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.19 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.98 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	95.82	4.80	0.58	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	93.63	4.68	0.77	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	93.94	4.70	0.72	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.93	4.80	0.62	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.03	4.80	0.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.72	4.79	0.62	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.46	4.72	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.08	4.76	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.03 รองลงมา มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.93 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.82 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.14	4.81	0.57	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	93.68	4.68	0.63	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.55	4.83	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.93	4.75	0.62	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.87	4.79	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ไ้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.55 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.52	4.73	0.62	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	93.63	4.68	0.67	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.34	4.82	0.57	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.14	4.81	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.87	4.79	0.60	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.37	4.74	0.61	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	96.19	4.81	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.77	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.34 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.19 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ร้อยละ 96.14 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.02	4.76	0.63	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.08	4.76	0.65	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.60	4.78	0.59	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.29	4.77	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.77	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60



ตอนที่ 4

ด้านที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	92.85	4.64	0.82	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.09	4.75	0.70	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.29	4.81	0.61	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	96.14	4.81	0.63	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.67	4.78	0.66	มากที่สุด
โดยรวม	96.10	4.75	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.29 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.14 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านการศึกษา

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	96.40	4.82	0.61	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.20	4.71	0.78	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.83	4.74	0.72	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.14	4.81	0.63	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.29	4.81	0.63	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.24	4.81	0.61	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.99	4.75	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.58	4.78	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 รองลงมา มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.29 และเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.24 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.45	4.82	0.59	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.61	4.78	0.58	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.14	4.81	0.63	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.40	4.82	0.61	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.61	4.78	0.63	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.40	4.82	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	96.10	4.81	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.45 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.18** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านการศึกษา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	96.67	4.73	0.66	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.10	4.70	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.19	4.81	0.65	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.03	4.80	0.68	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.98	4.80	0.67	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.88	4.74	0.68	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	96.08	4.80	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	95.70	4.77	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ไ้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.67 รองลงมา คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.19 และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ไ้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.08 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.10	4.75	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.58	4.78	0.66	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.10	4.81	0.61	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.70	4.77	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	95.87	4.78	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10



ตอนที่ 5

ด้านที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	96.71	4.84	0.53	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	93.63	4.68	0.64	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.71	4.84	0.52	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	96.29	4.81	0.56	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.35	4.77	0.58	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.40	4.82	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.85	4.79	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.71 รองลงมา คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.71 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.61	4.83	0.53	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.04	4.75	0.67	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.46	4.72	0.66	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.03	4.80	0.64	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.08	4.80	0.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	96.61	4.83	0.53	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.78	4.74	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	95.66	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 รองลงมา คือ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.25	4.76	0.67	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	96.08	4.80	0.57	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้นเต็มใจและความพร้อม ในการบริการ	94.46	4.72	0.65	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.67	4.78	0.67	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	96.19	4.81	0.59	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.19	4.81	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.81	4.78	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.67 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.19 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.19 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.46	4.72	0.60	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	93.99	4.70	0.62	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.61	4.83	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	96.40	4.82	0.56	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	96.34	4.82	0.55	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.62	4.73	0.64	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	96.50	4.83	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	95.56	4.78	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 รองลงมา คือมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.50 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.40 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.85	4.79	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.81	4.78	0.62	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.56	4.78	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.72	4.78	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85



ตอนที่ 6

ด้านที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	94.10	4.70	0.72	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ	95.56	4.78	0.62	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.46	4.72	0.65	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	97.81	4.89	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.34	4.82	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.93	4.80	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	95.70	4.79	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.81 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.34 และ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.93 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	97.28	4.86	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.20	4.71	0.72	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.04	4.75	0.63	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	98.69	4.93	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.61	4.83	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.34	4.80	0.68	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.20	4.71	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	95.91	4.80	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 98.69 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.28 และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.61 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	98.49	4.92	0.36	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับ การปฏิบัติหน้าที่	93.16	4.66	0.75	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้นเต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.97	4.85	0.59	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.55	4.88	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.35	4.77	0.66	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.65	4.88	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	96.53	4.88	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 98.49 รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.65 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.55 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ	94.10	4.70	0.70	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	93.89	4.69	0.68	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.19	4.81	0.65	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	97.86	4.89	0.52	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.55	4.88	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.20	4.71	0.73	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ๆ	97.44	4.87	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.86รองลงมา คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.55 และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.44 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.70	4.79	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.91	4.80	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.53	4.88	0.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17	4.76	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	95.83	4.81	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53



ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางาม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.98	4.80	0.62	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.25	4.77	0.62	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	95.87	4.78	0.66	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	95.72	4.78	0.59	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.83	4.81	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.73	4.79	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.83 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.72 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ