

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เพศ (Nominal) อายุ (Ordinal) การศึกษา (Ordinal) อาชีพ (Nominal) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Ordinal) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้สำรวจได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติดังนี้

\bar{X} = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การนำเสนอค่า (\bar{X}) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามเทียบกับคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับปานกลาง

1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจต่องานบริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.8
หญิง	245	61.2
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	35	8.8
21 - 30 ปี	111	27.8
31 - 40 ปี	125	31.2
41 - 50 ปี	97	24.2
51 - 60 ปีขึ้นไป	32	8.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	148	37.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	107	26.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	21.2
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	44	11.0
ปริญญาตรี	16	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	17	4.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	81	20.2
เกษตรกร	95	23.8
พนักงานบริษัท	32	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	44	11.0
รับจ้างทั่วไป	70	17.5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	61	15.2
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	90	22.5
5,001 – 10,000 บาท	169	42.3
10,001 – 20,000 บาท	99	24.7
20,001 – 30,000 บาท	35	8.8
30,001 บาทขึ้นไป	7	1.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.2 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.2 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 37.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 23.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 42.3

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานบริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25.0
งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	100	25.0
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร	100	25.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามงานบริการ (N=400)

งานบริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	94.4	4.72	0.47	มากที่สุด
งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	93.8	4.69	0.52	มากที่สุด
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร	93.4	4.67	0.53	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผู้บริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 งานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) และงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.4 ($\bar{X} = 4.67$)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามข้อมูลส่วนบุคคล (N=100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	32.0
หญิง	68	68.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	12	12.0
21 - 30 ปี	27	27.0
31 - 40 ปี	28	28.0
41 - 50 ปี	14	14.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	19	19.0

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	34	34.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	30.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	16.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	13	13.0
ปริญญาตรี	7	7.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	4	4.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	12	12.0
เกษตรกร	28	28.0
พนักงานบริษัท	13	13.0
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.0
รับจ้างทั่วไป	21	21.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	8.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	21	21.0
5,001 – 10,000 บาท	31	31.0
10,001 – 20,000 บาท	29	29.0
20,001 – 30,000 บาท	14	14.0
30,001 บาทขึ้นไป	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 28.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 34.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.6	4.73	0.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.0	4.70	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.8	4.69	0.19	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.6	4.78	0.41	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันท่วงที ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.8	4.79	0.45	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.2	4.76	0.47	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	92.2	4.61	0.66	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.8	4.64	0.54	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.4	4.72	0.53	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.8	4.69	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรายการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.8	4.69	0.48	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.6	4.68	0.53	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	92.8	4.64	0.45	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.4	4.72	0.39	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	44	44.0
หญิง	56	56.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	10	10.0
21 - 30 ปี	24	24.0
31 - 40 ปี	32	32.0
41 - 50 ปี	20	20.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	14	14.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	32	32.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	27.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	4	4.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	5	5.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	20	20.0
เกษตรกร	25	25.0
พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.0

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	17	17.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	13	13.0
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33	33.0
5,001 – 10,000 บาท	49	49.0
10,001 – 20,000 บาท	13	13.0
20,001 – 30,000 บาท	5	5.0
30,001 บาทขึ้นไป	0	0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 32.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 32.0 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 25.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.6	4.73	0.23	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.0	4.70	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.8	4.69	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.23	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.8	4.79	0.43	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.8	4.74	0.46	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.2	4.66	0.53	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.4	4.77	0.44	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.8	4.69	0.50	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.2	4.71	0.47	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	95.0	4.75	0.50	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	93.2	4.66	0.53	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	94.6	4.73	0.48	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.2	4.76	0.42	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาคือ ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.0	4.75	0.47	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	93.8	4.69	0.56	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94.2	4.71	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	92.6	4.63	0.54	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	93.2	4.66	0.49	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	93.8	4.69	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 93.8 ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1. ความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	94.6	4.73	0.51	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.6	4.68	0.49	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.4	4.72	0.48	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	95.0	4.75	0.25	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	30.0
หญิง	70	70.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	6	6.0
21 - 30 ปี	27	27.0
31 - 40 ปี	22	22.0
41 - 50 ปี	31	31.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	14	14.0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	45	45.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	22.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	5	5.0
ปริญญาตรี	3	3.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐวิสาหกิจ	3	3.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	18	18.0
เกษตรกร	26	26.0
พนักงานบริษัท	5	5.0
นักเรียน/นักศึกษา	8	8.0
รับจ้างทั่วไป	21	21.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	19.0
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.0
5,001 – 10,000 บาท	42	42.0
10,001 – 20,000 บาท	24	24.0
20,001 – 30,000 บาท	10	10.0
30,001 บาทขึ้นไป	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.0 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 31.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 45.0 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 42.0

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.0	4.70	0.28	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.6	4.73	0.29	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.2	4.71	0.20	มากที่สุด
รวม	94.4	4.72	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	95.2	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.2	4.71	0.53	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	93.6	4.68	0.49	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.0	4.70	0.59	มากที่สุด
รวม	94.0	4.70	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.0 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	93.2	4.66	0.47	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	93.4	4.67	0.53	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.6	4.73	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.2	4.81	0.39	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	94.4	4.72	0.47	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	95.6	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	95.2	4.76	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 96.2 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ข้อ 6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.2	4.66	0.49	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	95.0	4.75	0.45	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	94.0	4.70	0.43	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.36	มากที่สุด
รวม	95.4	4.71	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่คุณภาพและทันสมัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ข้อ 5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 100)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	41.0
หญิง	59	59.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	12	12.0
21 - 30 ปี	33	33.0
31 - 40 ปี	34	34.0
41 - 50 ปี	17	17.0
51 - 60 ปีขึ้นไป	4	4.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	39	39.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	28.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	21.0
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	7	7.0
ปริญญาตรี	5	5.0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	4	4.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	23	23.0
เกษตรกร	19	19.0
พนักงานบริษัท	9	9.0
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.0

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	15	15.0
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	16.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	16	16.0
5,001 – 10,000 บาท	33	33.0
10,001 – 20,000 บาท	29	29.0
20,001 – 30,000 บาท	17	17.0
30,001 บาทขึ้นไป	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.0 ระดับการศึกษาประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 39.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N=100) โดยภาพรวม งานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร

รายการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.2	4.71	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.4	4.72	0.19	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.4 ($\bar{X} = 4.72$) และด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=100)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.4	4.72	0.45	มากที่สุด
2. ความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับ ผู้รับบริการ	94.0	4.70	0.46	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.2	4.76	0.49	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	95.6	4.78	0.46	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	93.6	4.68	0.46	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	95.8	4.79	0.47	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.6 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ (N=100)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ เพียงพอ	95.0	4.75	0.43	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และ รวดเร็ว	93.4	4.67	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	92.8	4.64	0.56	มากที่สุด
4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ	95.8	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	94.2	4.71	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.2 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.0 ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (N=100)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.0	4.75	0.50	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	94.4	4.72	0.57	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.4	4.77	0.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	93.8	4.69	0.46	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	95.8	4.79	0.40	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	94.2	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	94.8	4.74	0.240	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.4 ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=100)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	93.4	4.67	0.49	มากที่สุด
2. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่คุณภาพและทันสมัย	93.2	4.66	0.53	มากที่สุด
3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	94.8	4.74	0.44	มากที่สุด
4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	95.8	4.79	0.37	มากที่สุด
5. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	94.6	4.73	0.41	มากที่สุด
รวม	94.6	4.73	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.6 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 4. มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.8 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.8 ($\bar{X} = 4.74$)