

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	40.0
หญิง	59	59.0
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	1	01.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	3	03.0
25 - 34 ปี	29	29.0
35 - 44 ปี	29	29.0
45 - 54 ปี	17	17.0
55 - 64 ปี	19	19.0
65 ปีขึ้นไป	3	03.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	17.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	11	11.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	22.0
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	25	25.0
ปริญญาตรี	24	24.0
ปริญญาโท	1	01.0
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ ระบุ	-	-
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	09.0
พนักงานบริษัท	35	35.0
รับจ้างทั่วไป	22	22.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	19	19.0
เกษตรกร/ประมง	4	04.0
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	2	02.0
นักเรียน/นักศึกษา	3	03.0
ว่างงาน	4	04.0
อื่นๆ ระบุ	2	02.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	8	08.0
3,001 - 5,000 บาท	4	04.0
5,001 - 10,000 บาท	29	29.0
10,001 - 20,000 บาท	43	43.0
20,001 บาทขึ้นไป	16	16.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.0
งานด้านสาธารณสุข	25	25.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25	25.0
งานด้านการศึกษา	25	25.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	52	52.0
3-5 ครั้งต่อปี	36	36.0
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	12	12.0
รวม	100	100.0

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	0.41	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.84	0.44	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.85	0.35	มากที่สุด
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.35	มากที่สุด
รวม	4.85	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลุกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.33	มากที่สุด
รวม	4.87	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.83	0.57	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.60	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.84	0.53	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.94	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.75	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.89	0.47	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.85	0.53	มากที่สุด
รวม	4.85	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.83	0.63	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.51	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.81	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.95	0.23	มากที่สุด
รวม	4.87	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.84	0.28	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.81	0.37	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.84	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.89	0.36	มากที่สุด
รวม	4.84	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.85	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.84	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.85	0.26	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.81	0.71	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.58	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.42	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.83	0.62	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.96	0.48	มากที่สุด
รวม	4.89	0.33	มากที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.46	มากที่สุด
รวม	4.84	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านสาธารณสุขในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.66	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.34	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.98	0.59	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.97	0.68	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.94	0.57	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.87	0.42	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.82	0.53	มากที่สุด
รวม	4.88	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.74	0.56	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.63	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.82	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.72	0.73	มากที่สุด
รวม	4.79	0.33	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.80	0.73	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.77	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.78	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.89	0.62	มากที่สุด
รวม	4.81	0.49	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.64	0.76	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.96	0.73	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.97	0.71	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.60	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	0.82	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.67	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.89	0.73	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.94	0.59	มากที่สุด
รวม	4.85	0.46	มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.23	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.43	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41	มากที่สุด
รวม	4.83	0.20	มากที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.87	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.27	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.54	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.83	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.90	0.54	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.96	0.47	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด
รวม	4.84	0.39	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.71	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.69	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.74	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด
รวม	4.78	0.23	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.97	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.93	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.74	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.25	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.87	0.23	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.98	0.44	มากที่สุด
รวม	4.89	0.43	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.85	0.48	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.78	0.46	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.44	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.91	0.36	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.24	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	0.63	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.82	0.45	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.78	0.46	มากที่สุด
รวม	4.81	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.42	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	มากที่สุด

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในงานด้านการศึกษา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.87	0.34	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.71	0.50	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.74	0.48	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.91	0.27	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.88	0.38	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
รวม	4.81	0.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.78	0.44	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.54	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.87	0.37	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	4.86	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.91	0.27	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.34	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.83	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.81	0.34	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.85	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 25		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.71	0.48	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.75	0.36	มากที่สุด
มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.89	0.64	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.80	0.44	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.84	0.38	มากที่สุด
รวม	4.83	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	มากที่สุด	96.80	10
รวม	4.85	มากที่สุด	97.00	10

ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.87	มากที่สุด	97.40	10
งานด้านสาธารณสุข	4.84	มากที่สุด	96.80	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	มากที่สุด	96.60	10
งานด้านการศึกษา	4.85	มากที่สุด	97.00	10
รวม	4.85	มากที่สุด	97.00	10

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) การศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อย่างเป็นระบบ

4) การศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อย่างเป็นระบบ
