

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลดอนมะราง อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ 2561 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	145	48.33
หญิง	155	51.67
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	60	20.00
31 - 40 ปี	69	23.00
41 - 50 ปี	91	30.33
51 ปีขึ้นไป	80	26.67
1.3 สถานภาพ		
โสด	104	34.67
สมรส	173	57.67
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	23	7.67
1.4 ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	59	19.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	92	30.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	19.33
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	51	17.00
ปริญญาตรี	34	11.33
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.00

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	n = 300	
	จำนวน	ร้อยละ
1.5 อาชีพ		
เกษตรกร/ประมง	123	41.00
รับจ้างทั่วไป	84	28.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	5.67
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	41	13.67
พนักงานบริษัท	12	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	23	7.67
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	58	19.33
5,001 – 10,000 บาท	94	31.33
10,001 – 15,000 บาท	82	27.33
15,001 – 20,000 บาท	42	14.00
20,001 - 25000 บาท	14	4.67
25,001 บาทขึ้นไป	10	3.33
1.7 ท่านไปขอรับบริการ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	140	46.67
3 - 5 ครั้ง/ปี	97	32.33
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	63	21.00

จากตาราง 2 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 เพศ จากการศึกษาเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.33

1.2 อายุ จากการศึกษาอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.33 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00

1.3 สถานภาพ จากการศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.67

1.4 ระดับการศึกษา จากการศึกษาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.67 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.67 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.33 ระดับอนุปริญา/ปวส./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00

1.5 อาชีพ จากการศึกษาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.00 ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.67 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.67 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.67 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.33

1.7 การไปขอรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ย 3 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 32.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนอะราง อำเภอนongกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภารกิจ 5 งาน ได้แก่ โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล และ โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมจำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการในภาพรวม

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่	94.48	4.05	มาก
โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	93.62	4.06	มาก
โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก	93.10	4.11	มาก
โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ในช่วงเทศกาล	94.15	4.12	มาก
โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาล ตำบลดอนอะราง	92.57	4.04	มาก
รวม	93.58	4.08	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, ร้อยละ 93.58)

เมื่อพิจารณาแต่ละงานที่ให้บริการ พบว่า ทุกงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน งานบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 94.15) รองลงมาคือ โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ 93.10) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 93.62) โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 94.48) และต่ำสุดคือ โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, ร้อยละ 92.57)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและรายชื่อ จำแนกตามงาน ดังนี้

การวิเคราะห์ประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่

1) โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ 2) โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3) โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก 4) โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ในช่วงเทศกาล และ 5) โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังปรากฏในตาราง 4 – 8

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการเทศบาลตำบล
ดอนอะรางเคลื่อนที่

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.00	4.00	0.84	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.33	4.09	0.91	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	91.33	4.11	0.92	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	92.00	4.09	0.94	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	91.33	4.00	0.94	มาก
รวม	92.40	4.05	0.59	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	98.00	4.20	0.66	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	98.00	4.13	0.78	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	94.00	4.03	0.86	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.67	4.20	0.97	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ e-mail facebook website เป็นต้น	97.33	4.28	0.75	มาก
รวม	95.80	4.16	0.52	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.67	3.98	0.78	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.67	4.01	0.73	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.67	3.94	0.87	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	90.00	3.83	0.87	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	95.00	3.93	0.77	มาก
รวม	94.80	3.93	0.53	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	98.00	4.08	0.70	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	99.33	4.01	0.63	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	92.00	4.10	0.96	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	93.33	4.21	0.96	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	92.00	3.89	0.88	มาก
รวม	94.93	4.06	0.55	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	94.48	4.05	0.42	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
โครงการเทศบาลตำบลดอนอะรางเคลื่อนที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ
94.48)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรก
ได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, ร้อยละ 95.80) รองลงมาคือ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 94.93) และด้านขั้นตอน
การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 92.40) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ 91.33) รองลงมาคือ “ความ
รวดเร็วในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, ร้อยละ 93.33) และ “ความเป็นธรรม
ของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, ร้อยละ
92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, ร้อยละ 95.80) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทาง
ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น”

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, ร้อยละ 97.33) รองลงมาคือ “จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, ร้อยละ 98.00) และ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, ร้อยละ 97.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, ร้อยละ 94.80) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, ร้อยละ 97.67) รองลงมาคือ “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, ร้อยละ 97.67) และ “ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, ร้อยละ 93.67) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 94.93) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, ร้อยละ 97.33) รองลงมาคือ “ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, ร้อยละ 92.00) และ “การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, ร้อยละ 98.00) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94.67	4.10	0.98	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	94.00	4.05	0.81	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	93.00	4.04	0.89	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	97.33	4.07	0.75	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	100.00	4.03	0.71	มาก
รวม	95.80	4.05	0.41	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	92.00	4.02	0.90	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	93.33	4.00	0.91	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	87.33	3.88	0.99	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.33	4.17	0.66	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ ebboard e-mail facebook website เป็นต้น	94.00	3.99	0.83	มาก
รวม	92.60	4.01	0.43	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.67	4.41	0.93	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.67	3.90	0.95	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.33	3.93	0.90	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	92.00	3.98	0.92	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	91.33	4.12	0.80	มาก
รวม	91.80	4.06	0.48	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	98.00	4.59	0.67	มากที่สุด
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	95.33	4.05	0.77	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	91.67	4.00	0.96	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	92.00	3.90	0.92	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	94.33	4.13	0.90	มาก
รวม	94.27	4.13	0.37	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	93.62	4.06	0.21	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 93.62)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรก ได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, ร้อยละ 94.27) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 91.80) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 95.80) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 95.80) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, ร้อยละ 94.67) รองลงมาคือ “ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, ร้อยละ 97.33) และ “ความรวดเร็วในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, ร้อยละ 92.60) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 96.33) รองลงมาคือ “จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, ร้อยละ 92.00) และ “จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, ร้อยละ 93.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 91.80) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, ร้อยละ 91.67) รองลงมาคือ “ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 91.33) และ “เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, ร้อยละ 94.27) และสามารถเรียง อันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi” อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ “การจัดพื้นที่สำหรับรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 95.33) และ “ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, ร้อยละ 91.67) ตามลำดับ

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.00	4.12	0.78	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	93.33	4.17	0.91	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98.00	4.30	0.79	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	91.33	4.14	0.97	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	94.67	4.24	0.87	มาก
รวม	94.47	4.19	0.33	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	93.00	4.06	0.90	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	92.33	4.01	0.58	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	91.33	3.99	0.97	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	91.00	3.96	0.98	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ ebboard e-mail facebook website เป็นต้น	89.33	3.85	0.96	มาก
รวม	91.40	3.97	0.56	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.67	4.41	0.79	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.33	4.08	0.86	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.00	4.20	0.85	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	88.67	3.92	0.93	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	95.00	4.26	0.85	มาก
รวม	93.33	4.17	0.44	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	96.67	4.16	0.78	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	93.67	4.35	0.81	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	92.67	4.10	0.85	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	92.00	4.09	0.99	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	91.00	3.94	0.91	มาก
รวม	93.20	4.12	0.37	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	93.10	4.11	0.24	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
โครงการป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ
93.10)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรก
ได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, ร้อยละ 94.47) รองลงมาคือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 93.33) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, ร้อยละ 94.47) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ
ขั้นตอนในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, ร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ
“ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$,
ร้อยละ 94.67) และ “ความรวดเร็วในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ
93.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, ร้อยละ 91.40) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย”
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ “จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก
และเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, ร้อยละ 92.33) และ “จุด/ช่องทางการให้บริการมี
อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, ร้อยละ 91.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 93.33) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, ร้อยละ 97.67) รองลงมาคือ “ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, ร้อยละ 95.00) และ “ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 93.20) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, ร้อยละ 93.67) รองลงมาคือ “การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, ร้อยละ 96.67) และ “ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, ร้อยละ 92.67) ตามลำดับ

ตาราง 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.67	4.04	0.83	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	91.33	4.01	0.97	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.33	4.14	0.87	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	96.00	4.20	0.83	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	95.00	4.17	0.82	มาก
รวม	94.07	4.11	0.32	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	90.00	3.99	0.98	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	96.00	4.05	0.77	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	97.00	4.17	0.84	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	98.33	4.13	0.74	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ eboard e-mail facebook website เป็นต้น	90.67	4.04	0.96	มาก
รวม	94.40	4.07	0.41	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.00	4.47	0.77	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.00	4.04	0.94	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.00	4.44	0.85	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	91.67	3.84	0.88	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	94.33	3.98	0.94	มาก
รวม	94.40	4.15	0.37	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	91.67	4.04	0.91	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	97.00	4.29	0.78	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	96.00	4.22	0.85	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	93.00	4.16	0.89	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	91.00	4.00	0.94	มาก
รวม	93.73	4.14	0.36	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	94.15	4.12	0.19	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 94.15)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรก ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, ร้อยละ 94.40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, ร้อยละ 93.73) และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ ร้อยละ 94.07) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ 94.07) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ “ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 95.00) และ “ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, ร้อยละ 94.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, ร้อยละ 94.40) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, ร้อยละ 98.33) และ “จุด/ช่องการให้บริการมีความสะดวกและ เพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, ร้อยละ 94.40) และสามารถเรียงอันดับ จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ “ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, ร้อยละ 95.00) และ “ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, ร้อยละ 93.73) และสามารถเรียง อันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ “ที่นั่งรอเพียงพอ สำหรับผู้ที่มารอรับบริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, ร้อยละ 96.00) และ “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ

ตาราง 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของการให้บริการโครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93.00	4.03	0.84	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.33	3.96	0.89	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92.00	4.05	0.91	มาก
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง)	94.67	4.17	0.95	มาก
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและตรงต่อความต้องการ	94.33	3.91	0.80	มาก
รวม	92.87	4.02	0.40	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ				
จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.67	4.38	0.83	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเพียงพอ	93.00	4.04	0.89	มาก
จุด/ช่องทางการให้บริการมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย	88.33	3.79	0.94	มาก
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	96.33	4.06	0.82	มาก
ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ ebboard e-mail facebook website เป็นต้น	98.00	4.31	0.81	มาก
รวม	94.07	4.11	0.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.00	4.07	0.95	มาก
ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.33	4.12	0.90	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.00	4.04	0.85	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	89.33	3.99	0.92	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน	93.33	3.95	0.88	มาก
รวม	90.80	4.03	0.43	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ ความพึงพอใจ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้มารับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	89.33	4.01	0.99	มาก
การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	96.00	4.03	0.80	มาก
ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ	92.00	4.00	0.94	มาก
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	92.00	4.02	0.93	มาก
ความครบถ้วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	93.33	3.96	0.90	มาก
รวม	92.53	4.00	0.41	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	92.57	4.04	0.20	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
โครงการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลดอนอะราง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, ร้อยละ 92.57)

เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรก
ได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ 94.07) รองลงมาคือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, ร้อยละ 90.80) และด้านขั้นตอน
การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, ร้อยละ 92.87) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, ร้อยละ 92.87) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ
(เรียงตามลำดับก่อนหลัง)” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, ร้อยละ 94.67) รองลงมาคือ “ความ
ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$,
ร้อยละ 92.00) และ “ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว” อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.03$, ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, ร้อยละ 94.07) และสามารถเรียงอันดับ
จากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “จุด/ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย”
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$ ร้อยละ 94.67) รองลงมาคือ “ความสะดวกในการขอรับบริการ

ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ ไปรษณีย์ webboard e-mail facebook website เป็นต้น” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, ร้อยละ 98.00) และ “มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, ร้อยละ 96.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, ร้อยละ 90.80) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “ความเหมาะสมการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, ร้อยละ 90.33) รองลงมาคือ “ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, ร้อยละ 89.00) และ “ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, ร้อยละ 92.53) และสามารถเรียงอันดับจากมากไปหาน้อยจำนวนสามอันดับแรกได้ดังนี้ “การจัดพื้นที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ “การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, ร้อยละ 92.00) และ “การจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, ร้อยละ 89.33) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน มีดังนี้

ความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนไม่พึงพอใจด้านถนนหลายแห่งยังขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ บริเวณข้างทางมีหญ้าขึ้นรกและมีกิ่งไม้ยื่นออกมาถึงถนนควรตัดแต่งให้สะอาดเรียบร้อย ไฟฟ้าสาธารณะให้แสงสว่างไม่เพียงพอและบางจุดมีหลอดไฟที่เสียควรรีบซ่อมแซม

ความคิดเห็นที่พึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านการจัดการด้านขยะมูลฝอย การบริการของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย การบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การทำงานของบุคลากรทางการศึกษาที่ดูแลเอาใจใส่เด็กเล็กได้ดี รวมถึงประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำแก่ประชาชนได้ดี

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการ พบว่า ควรซ่อมแซมพื้นผิวถนนที่ยังชำรุดให้อยู่ในสภาพดี ปรับภูมิทัศน์บริเวณข้างทางให้สะอาดเรียบร้อย ติดตั้งป้ายสัญญาณเตือนบริเวณริมถนนในหมู่บ้านเพื่อให้ผู้ที่ขับขีรถสัญจรไปมามีความระมัดระวังมากขึ้น ปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามถนนและเปลี่ยนหลอดไฟที่ชำรุดเพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน ควรฉีดพ่นหมอกควันกันยุงทุกๆ หมู่บ้าน และปรับปรุงการจัดเก็บขยะให้มีความสะอาดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น