

ประชุมคณะอนุกรรมการ
จัดตั้งคณะกรรมการชุดใหม่เพื่อพิจารณา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการสาธารณสุข
รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ



	บทประพันธ์ของบรรณารักษ์
	บทที่ 1 บทนำ
1	1.1 ความจำเป็นและความสำคัญของการบริการประชาชน
2	1.2 วัตถุประสงค์ของการบริการประชาชน
2	1.3 ขอบเขตของการบริการประชาชน
2	1.4 ประโยชน์ของการบริการประชาชน
2	1.5 ปัญหาของการบริการประชาชน
3	บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
18	2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
18	2.2 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริการประชาชนตามแนวทาง
19	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
21	2.4 การออกแบบโครงสร้างการบริการประชาชนตามแนวทาง
	บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย
22	3.1 วิธีดำเนินการวิจัย
24	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
	บทที่ 4 ผลการวิจัย
25	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
28	4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
50	4.3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
	บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ
51	5.1 สรุปผลการวิจัย
52	5.2 ข้อสรุป
54	5.3 ข้อเสนอแนะ
	บรรณานุกรม
	ภาคผนวก

หน้า	
44	ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกของงานออกแบบ และค่าตอบแทน (งานบริการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
45	ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านวิชาการและสิ่งอำนวยความสะดวก (งานบริการด้านวิชาการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
46	ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกของงานบริการด้านวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (งานบริการด้านวิชาการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
47	ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกของงานบริการด้านวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (งานบริการด้านวิชาการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
48	ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกของงานบริการด้านวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (งานบริการด้านวิชาการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
49	ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกของงานบริการด้านวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวก (งานบริการด้านวิชาการของศูนย์เทคโนโลยีสร้าง)
51	ตารางที่ 24 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หน้า	
7	ภาพ
7	ภาพ
7	ภาพ
21	ภาพ

[illegible][illegible]

ผู้รับทราบ ทราบถึง ประทานผู้มารับใบการโดยตรงจากกองการบรรณารักษะและสารนิเทศ
สำนักงานจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

[illegible]

2LMBYMMYHLSB 51

การอุปสมบทในพระพุทธศาสนาเป็นพิธีกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิตของพุทธศาสนิกชนทุกคน การอุปสมบทในพระพุทธศาสนาเป็นพิธีกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิตของพุทธศาสนิกชนทุกคน การอุปสมบทในพระพุทธศาสนาเป็นพิธีกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับชีวิตของพุทธศาสนิกชนทุกคน

ԽՈՒՆԵՆԵՍԻՑԵՐԻ ՊԵՐՏԵՐ ԵՎ

657

[illegible]

உள்ளுயிர் உணர்வு

2. ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน
 2.1 ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

BLUSHING

ក្រសួងពាណិជ្ជកម្ម និងឧស្សាហកម្ម រ៉ែ និងថាមពល

01234567891011121314151617181920212223242526272829303132333435363738394041424344454647484950515253545556575859606162636465666768697071727374757677787980818283848586878889909192939495969798991001011021031041051061071081091101111121131141151161171181191201211221231241251261271281291301311321331341351361371381391401411421431441451461471481491501511521531541551561571581591601611621631641651661671681691701711721731741751761771781791801811821831841851861871881891901911921931941951961971981992002012022032042052062072082092102112122132142152162172182192202212222232242252262272282292302312322332342352362372382392402412422432442452462472482492502512522532542552562572582592602612622632642652662672682692702712722732742752762772782792802812822832842852862872882892902912922932942952962972982993003013023033043053063073083093103113123133143153163173183193203213223233243253263273283293303313323333343353363373383393403413423433443453463473483493503513523533543553563573583593603613623633643653663673683693703713723733743753763773783793803813823833843853863873883893903913923933943953963973983994004014024034044054064074084094104114124134144154164174184194204214224234244254264274284294304314324334344354364374384394404414424434444454464474484494504514524534544554564574584594604614624634644654664674684694704714724734744754764774784794804814824834844854864874884894904914924934944954964974984995005015025035045055065075085095105115125135145155165175185195205215225235245255265275285295305315325335345355365375385395405415425435445455465475485495505515525535545555565575585595605615625635645655665675685695705715725735745755765775785795805815825835845855865875885895905915925935945955965975985996006016026036046056066076086096106116126136146156166176186196206216226236246256266276286296306316326336346356366376386396406416426436446456466476486496506516526536546556566576586596606616626636646656666676686696706716726736746756766776786796806816826836846856866876886896906916926936946956966976986997007017027037047057067077087097107117127137147157167177187197207217227237247257267277287297307317327337347357367377387397407417427437447457467477487497507517527537547557567577587597607617627637647657667677687697707717727737747757767777787797807817827837847857867877887897907917927937947957967977987998008018028038048058068078088098108118128138148158168178188198208218228238248258268278288298308318328338348358368378388398408418428438448458468478488498508518528538548558568578588598608618628638648658668678688698708718728738748758768778788798808818828838848858868878888898908918928938948958968978988999009019029039049059069079089099109119129139149159169179189199209219229239249259269279289299309319329339349359369379389399409419429439449459469479489499509519529539549559569579589599609619629639649659669679689699709719729739749759769779789799809819829839849859869879889899909919929939949959969979989991000100110021003100410051006100710081009101010111012101310141015101610171018101910201021102210231024102510261027102810291030103110321033103410351036103710381039104010411042104310441045104610471048104910501051105210531054105510561057105810591060106110621063106410651066106710681069107010711072107310741075107610771078107910801081108210831084108510861087108810891090109110921093109410951096109710981099110011011102110311041105110611071108110911101111111211131114111511161117111811191120112111221123112411251126112711281129113011311132113311341135113611371138113911401141114211431144114511461147114811491150115111521153115411551156115711581159116011611162116311641165116611671168116911701171117211731174117511761177117811791180118111821183118411851186118711881189119011911192119311941195119611971198119912001201120212031204120512061207120812091210121112121213121412151216121712181219122012211222122312241225122612271228122912301231123212331234123512361237123812391240124112421243124412451246124712481249125012511252125312541255125612571258125912601261126212631264126512661267126812691270127112721273127412751276127712781279128012811282128312841285128612871288128912901291129212931294129512961297129812991300

[illegible]

ព្រះបាទនរោត្តមសីហនុ ព្រះមហាក្សត្រ នៃព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា

សេចក្តីសង្ខេបនៃការងារដែលបានធ្វើឡើងក្នុងរយៈពេលមួយឆ្នាំនេះ ត្រូវបានរៀបចំឡើងដោយអង្គការសហប្រតិបត្តិការ និងមានលក្ខណៈសង្ខេប និងងាយស្រួលយល់។

L8096267-1997-00000000

2. พิธีมอบหมายงานให้บุคลากรในหน่วยงานไปปฏิบัติงานในต่างประเทศตามแผนงาน 2

LAURENCE: I'm not sure I can do that.

๓. ผู้แทนฝ่ายผู้ถูกร้องขอการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของเอกสารประกอบคำฟ้องคดีอาญา

๔. ผู้แทนฝ่ายผู้ร้องขอการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของเอกสารประกอบคำฟ้องคดีอาญา

ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ

ต่อจากหน้าปกไปเลย

[illegible]

ឧបនេសក្តីបណ្ឌិតវិទ្យាបណ្ឌិតវិទ្យាល័យព្រះរាជាណាចក្រកម្ពុជា ២០១៣

(๒๕๖) การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

[illegible][illegible]

PLANTAS EN LA ZONA DE

លក្ខណៈសំខាន់ៗ នៃការងារនេះមានដូចខាងក្រោម៖

2.1 หลักการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบัญชี

2.2) Morphologie

[illegible]

2.3) ព្រឹត្តិការណ៍

[illegible]

[illegible]

90.89 =

$$\frac{z(01'0)+}{z(59'1)} = u$$

การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ของ อบจ. เชียงใหม่
 การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการฯ ของ อบจ. เชียงใหม่

๑. คู่มือผู้ให้บริการรถโดยสารสาธารณะ	๑๖
๒. แผนปฏิบัติการลดอุบัติเหตุทางบก	๑๖
๓. ประสิทธิภาพการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ	๑๖

$$\frac{e^2}{r^2} = u$$

[illegible]

បម្រាបថា ក្រុមហ៊ុនកង់ទិនសេដ្ឋកិច្ចស្រូវស្រែ (កង់ទិនសេដ្ឋកិច្ចស្រូវស្រែ) ក្នុងឆ្នាំ២០១៧ បានប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធគណនេយ្យ ១

(សង្ខេបបង្ហាញពីលទ្ធផលនៃការស្រាវជ្រាវ) ត្រូវបានរៀបចំឡើងដើម្បីជួយក្នុងការសម្រេចចិត្ត។

(៧) គេបង្កើតនូវការប្តូរទៅមករវាងប្រភេទប្រាក់។

(សំណួរទី៤១៖ តើមានអ្វីខុសគ្នាទៅវិញទៅមករវាង ប្រព័ន្ធសេដ្ឋកិច្ចសង្គម និង ប្រព័ន្ធសេដ្ឋកិច្ចសេរី?)

ក្រោយនេះប្រឡងស្នើសុំសេវាសង្គ្រោះសង្គមស្រុកស្រែចម្ការ ២០១៧ បានបញ្ចប់ជោគជ័យ ដោយមានការចូលរួមពីសមាជិកក្រុមប្រឹក្សាភិបាលសង្គមស្រុកស្រែចម្ការ ២០១៧ ក្នុងការសម្របសម្រួល និងការងារផ្សេងៗទៀត។

ကုမ္ပဏီအများပိုင်ကုမ္ပဏီများအား

[illegible]

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) และการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างมาศึกษา

2.1.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ กลุ่มคนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ กลุ่มคนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในการศึกษา

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างมาศึกษา

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

การวัดความพึงพอใจ (Measurement of Satisfaction)

3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสำหรับส่วนต้นทางว่า อากาศจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้ให้บริการกองคลังการบริการส่วนต้นทางว่า พึงพอใจ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการส่วนต้นทางว่าให้บริการแล้ว นอกจากรับ ได้คืนความเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ

2) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐานโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

3.2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินผลการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

สำหรับการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด,

2553)

3.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนต้นทางว่า อากาศจะนะ จังหวัดสงขลา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

หน้า 4
ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ
PM อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ จำนวนคนรู้ในครอบครัวของการรับบริการ และช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ
และปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ PM อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ จำนวนคนรู้ในครอบครัวของการรับบริการ และช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ประเภทของงานบริการ			จำนวน	ร้อยละ
งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจำหน่ายเบป๊อ)			50	25.0
ความพิการ)				
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้อาชีพ (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดิน)			50	25.0
และสิ่งปลูกสร้าง)				
งานออกแบบและควบคุมอาคารและผังเมือง (งานบริการขอออกใบอนุญาต)			50	25.0
ก่อสร้าง)				
งานบริการการศึกษาและกิจการโรงเรียน (งานบริการจัดการศึกษา)			50	25.0
ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด)				
รวม			200	100.0
PM				
ชาย			81	40.5
หญิง			119	59.5
รวม			200	100.0
อายุ				
18 - 20 ปี			12	6.0
21 - 40 ปี			72	36.0
41 - 60 ปี			80	40.0
61 ปีขึ้นไป			36	18.0
รวม			200	100.0
สถานภาพ				
โสด			42	21.0
สมรส			145	72.5
หม้าย/หย่าร้าง			13	6.5
รวม			200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาระดับปริญญาตรี		
ประกอบวิชาชีพด้านบริหาร/ไม่ได้รับเงินเดือน	20	10.0
มีเงินเดือน	57	28.5
มีเงินเดือนพิเศษ	54	27.0
อุปถัมภ์/เงินช่วยเหลือแบบไม่เต็มรูปแบบ	30	15.0
ปริญญาตรี	27	13.5
สูงกว่าปริญญาตรี	12	6.0
การศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก		
การศึกษาระดับปริญญาโท/ปริญญาเอก	95	47.5
รับจ้างทั่วไป	44	22.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	6.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16	8.0
นักเรียน/นักศึกษา	7	3.5
ว่างงาน	8	4.0
อื่นๆ	5	2.5
อาชีพ		
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	11	5.5
1 - 5,000 บาท	38	19.0
5,001 - 10,000 บาท	76	38.0
10,001 - 15,000 บาท	55	27.5
15,001 - 20,000 บาท	12	6.0
20,001 บาทขึ้นไป	8	4.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	98	49.0
6 - 10 ครั้ง/ปี	74	37.0
11 - 15 ครั้ง/ปี	13	6.5
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	15	7.5
รวม		
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	
		รวม	อื่นๆ
39.0	78	08.30 - 10.00 น.	
34.0	68	10.01 - 12.00 น.	
15.0	30	12.01 - 14.00 น.	
11.0	22	14.01 น. - ปิดทำการ	
1.0	2		อื่นๆ
100.0			

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยเลี้ยงความเป็นอยู่) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ หรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานออกแบบและควบคุมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง) และงานบริหารการศึกษาระดับประถมศึกษา (งานบริการจัดการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจนะ จังหวัดสงขลา พบว่า

ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.5 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 21.0

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลาราชการ 08.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ เวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร

ส่วนต้นฉบับในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของคณะผู้บริหารส่วนต้นฉบับความพึงพอใจ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.38	96.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร ส่วนต้นฉบับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อตามปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ตามเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 หรือร้อยละ 96.20

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การระดับส่วนต้นส่วนกลางและหน่วยงานต่าง ๆ

งานประเมิน				
	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยความพิการ)	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้หรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีเงินได้หรือภาษี)	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
3. งานออกแบบและควบคุมอาคารและผังเมือง (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด
4. งานบริหารการศึกษาระดับโรงเรียน (งานบริการจัดการศึกษาของโรงเรียน)	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
ในสังกัด				
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การระดับส่วนต้นส่วนกลาง อาทิ สถานะและ องค์การบริหารส่วนต่าง ๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 โดยงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้หรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ งานบริหารการศึกษาระดับโรงเรียน (งานบริการจัดการศึกษาของโรงเรียน) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยความพิการ) และงานออกแบบและควบคุมอาคารและผังเมือง (งานบริการจัดเก็บภาษีเงินได้หรือภาษี) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลการให้บริการ

ส่วนต้นพบว่า ผลการดำเนินงานและรายชื่อ

1. งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยเงินช่วยเหลือ)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ			
(งานบริการจ่ายเบี้ยเงินช่วยเหลือ)			
	ร้อยละ	S.D	$\bar{x}$
มากที่สุด	97.80	0.31	4.89
มาก	95.80	0.39	4.79
ปานกลาง	96.40	0.38	4.82
น้อย	97.40	0.37	4.87
น้อยที่สุด	96.80	0.36	4.84

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม ซึ่งวัดผลจากงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการจ่ายเบี้ยเงินช่วยเหลือ) มีความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม

(งานบริการส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ในการให้บริการ				
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ที่ทาง				
3. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การจัดทำบันทึกของฝ่ายบริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย				
	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรด้านขั้นตอนการให้บริการ (งานบริการส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม) ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ) และข้อสังเกตว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ของผลมากที่สุดของขั้นตอนการให้บริการที่ทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (จำนวนการสำรวจแบบความพึงพอใจ)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
และเพียงพอ				
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน				
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ				
เฉลี่ย	4.79	0.39	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาหว้า ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวนส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (จำนวนการสำรวจแบบความพึงพอใจ) แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการ โดยมีความพึงพอใจในแต่ละช่องทางการให้บริการที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด 98.40 หรือร้อยละ 98.40 และน้อยที่สุด 93.60 หรือร้อยละ 93.60 ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม

(งานบริการส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ				
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เฉลี่ย
มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
94.40	97.60	97.20	96.00	96.40
0.45	0.33	0.35	0.40	0.38
4.72	4.88	4.86	4.80	4.82

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาหว้า ตำบลนาหว้า ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 ขาดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกของงานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม

(งานบริการส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.84	0.47	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ				
	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจนะ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม (งานบริการด้านความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ) ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายรายได้ทรัพย์สิน (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายรายได้ทรัพย์สิน (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดิน

และสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ				เฉลี่ย	
		S.D	ร้อยละ	มากที่น้อย	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด	มากที่สุด
เฉลี่ย					
	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายรายได้ทรัพย์สิน (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ทรัพย์สิน

(งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
มากที่สุด	น้อยที่สุด	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
4. การจัดเก็บค่าก่อนหน้าของผู้นำบริการ	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
ค่าทั้งหมด				
เฉลี่ย	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจนะ สูงที่สุดของค่าด้านพัฒนาและจัดเก็บรายได้ทรัพย์สิน (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ และการจัดเก็บค่าก่อนหน้าของผู้นำบริการ โดยมีความพึงพอใจโดยรวมแล้วในแง่ของขั้นตอนของการให้บริการ และการจัดเก็บค่าก่อนหน้าของผู้นำบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำกับกำกับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการรับรู้การควบคุมการปฏิบัติงานของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ทรัพย์สิน

(งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
และเพียงพอ				
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน				
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ต้องการของผู้ใช้บริการ				
เฉลี่ย	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานปลานวัฒนา
 ธานีจะสูงที่สุดทางด้านช่องทางการให้บริการ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ทรัพย์สิน (งานบริการ
 จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ละช่องผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้บริการ มีความ
 เฉลียวเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
 และมีความชัดเจน มีความเหมาะสมเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของงานพัฒนาและจัดหน่วยฝึกอบรม (จากบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ		ร้อยละ		ระดับความพึงพอใจ	
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		S.D		มากที่สุด	
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ		4.94		มากที่สุด	
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ		4.88		มากที่สุด	
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		4.90		มากที่สุด	
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		4.96		มากที่สุด	
เฉลี่ย		4.92		มากที่สุด	
		0.27		มากที่สุด	
		98.40		มากที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอวัง จันทบุรีของอาสาสมัครด้านพัฒนาและจัดหน่วยฝึกอบรม (จากบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ งานพัฒนาและจัดหน่วยฝึกอบรม (จากบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) แต่ผลของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้น้ำหรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	
				มากที่สุด	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด	
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด	
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด	
และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
เฉลี่ย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอชะงาย จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้น้ำหรือภาษี (งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และข้อมูลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมากที่สุดตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลและคณะผู้บริหารแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (งานบริการขอรับใบคำร้อง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ตามลำดับ สำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 และด้านการให้การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการของงานออกแบบและควบคุมอาคาร

และผังเมือง (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ				
$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ในการให้บริการ				
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
ที่กำหนด				
3. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	4.90	0.36	98.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของงานบริการ	4.80	0.64	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย				
4.89	0.40	97.80	มากที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานด้านขั้นตอนการให้บริการของงานออกแบบและควบคุมอาคาร (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของข้อมูลของผู้รับบริการ (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง) แต่ละข้อผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง) โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารถึงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่เท่ากับ 4.90 และค่าความรวดเร็ว 4.90 หรือร้อยละ 98.00 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางจำหน่ายและความสะดวกในการ

และพึงพอใจ (งานบริการของศูนย์ศึกษาต่าง)

ความพึงพอใจในการให้บริการ				
	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางให้บริการ				
1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
และพึงพอใจ				
2. แต่ละช่องทางให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน				
3. แต่ละช่องทางให้บริการตรงตามความต้องการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ต้องการของผู้ใช้บริการ				
เฉลี่ย	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการส่วนต้นทางพบว่า
 1. มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และพึงพอใจ
 2. แต่ละช่องทางให้บริการไม่ยุ่งยาก 4.76 หรือร้อยละ 95.20
 3. แต่ละช่องทางให้บริการตรงตามความต้องการ 4.72 หรือร้อยละ 94.40
 และพึงพอใจ (งานบริการของศูนย์ศึกษาต่าง) แต่ละช่องทางมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย และพึงพอใจ
 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจในการบริหารงานด้านความปลอดภัย			
	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.92	0.27	98.40
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.42	96.80
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.49	94.80
เฉลี่ย	4.83	0.40	96.60
มากที่สุด			มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอชนบท จังหวัดสงขลา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ งานออกแบบและควบคุมอาคารและผังเมือง (งานบริการขออนุญาตก่อสร้าง) แต่ละข้อเฉลี่ยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ของทั้งหมด ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากแบบสอบถามและคะแนนค่าเฉลี่ย

และสิ่งเมือง (งานบริการของศูนย์ศึกษาต่าง)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่	4.86	0.31	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการส่วนต้นพบว่า
 อยู่ในระดับสูง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานออกแบบและคะแนนค่าเฉลี่ยสิ่งเมือง
 (งานบริการของศูนย์ศึกษาต่าง) และสิ่งเมืองค่าเฉลี่ยของศูนย์บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90
 แตกต่างกับ โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90
 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ
 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20

4. จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) ในสังกัด

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา)

ความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา)				
ความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา)	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจนะ จังหวัดสงขลา งานบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บริหารงานวิชาการ (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 ด้านขั้นตอนการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 และด้านช่องทางการบริหารงานวิชาการและการจัดการเรียนการสอน (จำนวนบริบทการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40

วันที่ 20 พฤษภาคม 2562
ข้าพเจ้า นาย อดิศักดิ์ น้อยสุวรรณ
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร
ขอแจ้งการรับทราบและแจ้งมติของคณะกรรมการ
การศึกษาธิการจังหวัดมุกดาหาร (กศจ.)
เรื่อง การขอเสนอขอรับการประเมินผลปฏิบัติงาน
ประจำปี 2561 ของ นาย อดิศักดิ์ น้อยสุวรรณ
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร
โดยมติของ กศจ. เห็นชอบให้เสนอขอรับการ
ประเมินผลปฏิบัติงานประจำปี 2561 ของ นาย
อดิศักดิ์ น้อยสุวรรณ ผู้อำนวยการสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร ให้เป็นไปตาม
มติของ กศจ. ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ

และอีกการประเมิน (จำนวนการให้บริการด้านสุขภาพที่พัฒนาได้แก่ในสังกัด)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2. และสะดวกในการให้บริการไปยังยาก	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
3. และมีความชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. และสะดวกในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลนาหว้า
 ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวนการให้บริการด้านสุขภาพและการบริการในโรงเรียน
 (จำนวนการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) และสะดวกในการให้บริการ
 ของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่สะดวกในการให้บริการไปยังยาก
 ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ของผลรวมค่า
 และสะดวกในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของงานบริหารการศึกษาระดับโรงเรียน
(งานบริหารการศึกษาระดับประถมศึกษาในสังกัด)

ความพึงพอใจในการให้บริการ			
	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด 97.20
2. เจ้าหน้าที่มีแผนแม่บทพร้อมให้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด 98.40
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.96	0.20	มากที่สุด 99.20
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.24	มากที่สุด 98.80
เฉลี่ย			
	4.92	0.27	มากที่สุด 98.40

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทว่า
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ งานบริหารการศึกษาระดับประถมศึกษาและกิจการโรงเรียน (งานบริหารการ
ศึกษาระดับประถมศึกษาในสังกัด) แต่ละข้อของผลการวิจัยมีความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.94 หรือร้อยละ 98.80

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมของงานบริหารศึกษา

และกิจการโรงเรียน (งานบริการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด)				
ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด				
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสิ่งการบริหารส่วนต้นพบว่า
 อำเภอละ จังหวัดสงขลา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด งานบริการจัดการศึกษาและกิจการโรงเรียน
 (งานบริการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด) และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ
 ของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
 และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ
 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.80

4.3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลว่า สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความรวดเร็ว ชัดเจนและถูกต้องดีมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในหน่วยงานต่างๆ ช่วยเหลืออย่างดีเยี่ยม
3. การให้บริการของหน่วยงานบริการประชาชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมาก
4. การเปิดช่องทางในการให้บริการแก่ประชาชนให้หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะทางโทรศัพท์มือถือ

หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5. การจัดทำโครงการป้องกันปัญหาเสียดุล โดยดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชน

6. การจัดโครงการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากโควิด 19

7. การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

8. การจัดหาวัสดุวัสดุอุปกรณ์ไม่ออกไม่โปร่งใสและโปร่งใส และโปร่งใสเพื่อความสวยงามของพื้นที่

9. การจัดทำโครงการป้องกันและลดผลกระทบจากโควิด 19

10. การจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนกลุ่มต่างๆ

11. การให้ทุนช่วยเหลือประชาชนกลุ่มต่างๆ ให้เข้ามาร่วมในการจัดทำแผน และตรวจประเมินโครงการต่างๆ ในภาพรวมที่ต่างๆ อย่างจริงจัง เพื่อให้ได้มาซึ่งโครงการต่างๆ

12. การนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ รวมทั้งการจ้างงาน/โครงการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

หน้า 5
สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานส่งเสริมอาชีพและสวัสดิการสังคม	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
(งานบริการจัดเลี้ยงเลี้ยงอาหารกลางวัน)				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.79	0.39	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้อีกช่องทาง	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
(งานบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
งานออกแบบและควบคุมอาคารและผังเมือง	4.84	0.39	96.80	มากที่สุด
(งานบริการขอใบอนุญาตก่อสร้าง)				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.40	97.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
งานบริหารการศึกษาศึกษาและกิจการโรงเรียน	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
(งานบริการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด)				
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (1) หลักความสอดคล้องของความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มีขึ้นจากการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มหนึ่งเฉพาะ (2) หลักความเสมอภาค คือ องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค (3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่า จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นพิเศษ (4) หลักความสะดวก หรือการให้บริการที่สะดวกให้แก่ผู้รับบริการในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายและสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการ ความรวดเร็ว ประหยัดและเวลา รวมทั้งยังมีความรู้สึกพอใจที่ได้รับบริการหรือองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 16 ให้ความหมายว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (1) งานบริการสาธารณะต่างๆ (2) สถานที่ให้บริการ (3) การส่งเสริมสนับสนุนบริการได้ให้บริการ (5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ (6) กระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการงานสาธารณะมีความพึงพอใจและประสิทธิภาพมากขึ้น อาจปรับปรุงเป็นแบบแผนการบริการสาธารณะ เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เหลืออยู่ให้มากที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นและเหมาะสม (2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น (3) การใช้กลไกตลาดในการให้บริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมนำมาใช้บริการ และ (4) การสร้างทัศนคติการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการให้เป็นเลิศ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ชวนาบุญกุล (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการระบบการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า 80.00% ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

5.2 อภิปรายผล

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ฯ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฯ มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 85.71 และร้อยละ 85.71 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการด้านการศึกษา การให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม การให้บริการด้านกีฬา และการให้บริการด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 76.92 และร้อยละ 76.92 ตามลำดับ

๔.๕๕ ๖๔.๖๖ ๖๕.๖๖ ๖๖.๖๖ ๖๗.๖๖ ๖๘.๖๖ ๖๙.๖๖ ๗๐.๖๖ ๗๑.๖๖ ๗๒.๖๖ ๗๓.๖๖ ๗๔.๖๖ ๗๕.๖๖ ๗๖.๖๖ ๗๗.๖๖ ๗๘.๖๖ ๗๙.๖๖ ๘๐.๖๖ ๘๑.๖๖ ๘๒.๖๖ ๘๓.๖๖ ๘๔.๖๖ ๘๕.๖๖ ๘๖.๖๖ ๘๗.๖๖ ๘๘.๖๖ ๘๙.๖๖ ๙๐.๖๖ ๙๑.๖๖ ๙๒.๖๖ ๙๓.๖๖ ๙๔.๖๖ ๙๕.๖๖ ๙๖.๖๖ ๙๗.๖๖ ๙๘.๖๖ ๙๙.๖๖ ๑๐๐.๖๖

3. ความรู้พื้นฐานในการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจต่อการพัฒนาแผนและชุดเก็บ (รายปีหรือราย 5 ปี) พบว่า ผู้รับบริการชุดเก็บและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาเป็นการจัดทำแผนและสิ่งปลูกสร้างรายเดือน (งานบริการชุดการศึกษาค่า หรือร้อยละ 96.00 หรือร้อยละ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การวิจัยสวนสัตว์ส่วนกลางมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในรายปีหรือราย 5 ปีมากที่สุด โดยผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ต่อไป

2. ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการดำเนินงาน ๖ เดือนของโครงการพัฒนาระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

សេចក្តីសន្និដ្ឋានរបស់គណៈកម្មាធិការ

ក្នុងកិច្ចការងារនេះ គណៈកម្មាធិការបានរៀបចំ ឯកសារបែបបទស្រាវជ្រាវ ទៅក្នុងក្របខណ្ឌនៃបទប្បញ្ញត្តិ
នៃក្រសួង ឬក្រុមហ៊ុន ក្នុងការងារនេះ ក្នុងការងារនេះ គណៈកម្មាធិការបានរៀបចំ ឯកសារបែបបទស្រាវជ្រាវ ទៅក្នុងក្របខណ្ឌនៃបទប្បញ្ញត្តិ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาและเห็นชอบ
จากคณะกรรมการดำเนินงานแล้ว

โดย

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 จะต้อง
มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึง
ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุง
การดำเนินงานต่อไป

3. ด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน
ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 และนำผลมาใช้ในการปรับปรุง
การดำเนินงานต่อไป

2. ด้านการปรับปรุงและพัฒนา

การปรับปรุงและพัฒนาเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน
ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565
ให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงและพัฒนา

การปรับปรุงและพัฒนาเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน
ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565
ให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการติดตามและประเมินผล

การปรับปรุงและพัฒนา

การปรับปรุงและพัฒนาเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน
ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565
ให้มีความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ในการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งความรู้ด้านภาษาอังกฤษและทักษะการสื่อสาร
 อยู่เป็นประจำ
 5. ด้านอื่นๆ ควรนำหลักการมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนา
 ประสิทธิภาพและขีดความสามารถของบุคลากร