



โครงการประเมินและสำรวจความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ประจำปี 2563

โดย

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
โทร.043-754441-2 โทรสาร 043-754410-1
www.uniquestmsu.msu.ac.th

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาล ตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 448 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของ 4 งานบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

1. งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของ

เทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

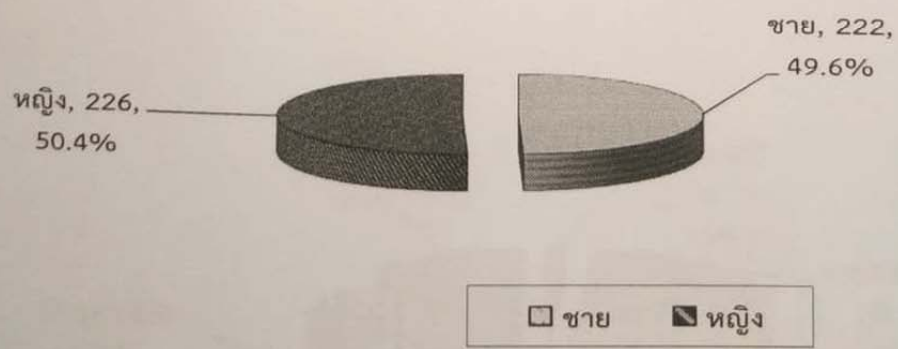
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	222	49.55
เพศหญิง	226	50.45
รวม	448	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 448 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 50.45 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.55



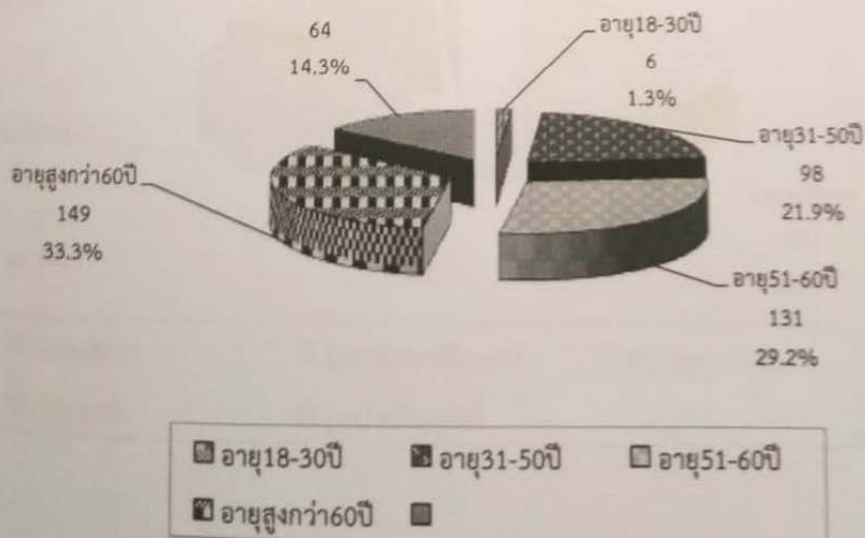
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	6	1.34
อายุ 18 - 30 ปี	98	21.88
อายุ 31 - 50 ปี	131	29.24
อายุ 51 - 60 ปี	149	33.26
อายุสูงกว่า 60 ปี	64	14.29
รวม	448	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 448 คน ส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.26 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.24 กลุ่มอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.88 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 และ อายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.34 ตามลำดับ



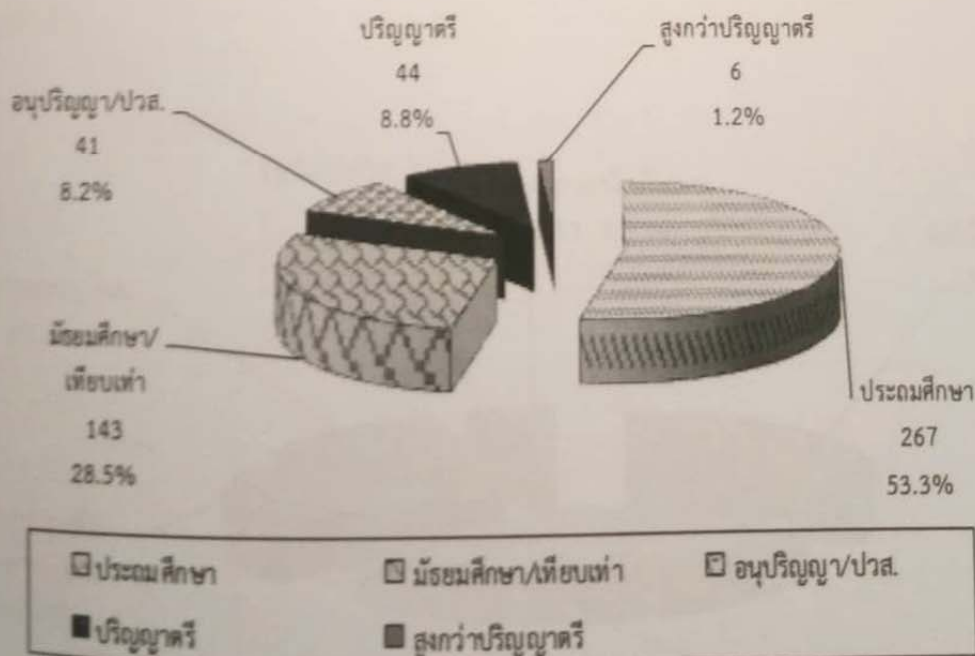
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	168	37.50
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	179	39.96
อนุปริญญา/ปวส	41	9.15
ปริญญาตรี	55	12.28
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.12
รวม	448	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 448 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.96 รองลงมา ระดับประถมศึกษา คือ คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.28 ระดับอนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 9.15 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

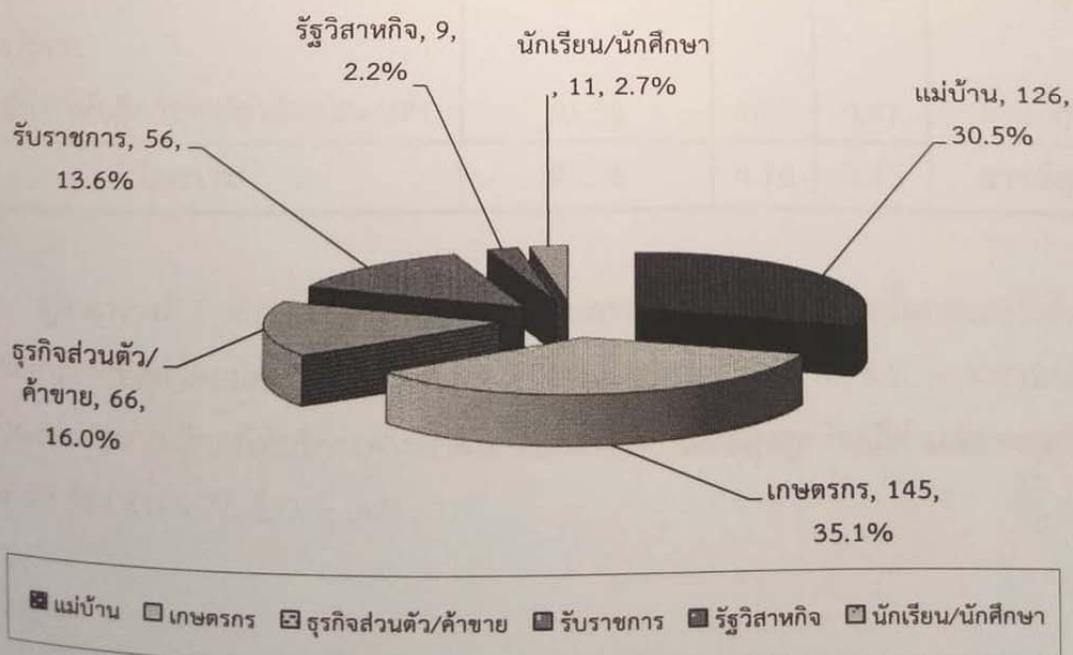


1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	126	28.13
เกษตรกร	145	32.37
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	66	14.73
รับราชการ	56	12.50
รัฐวิสาหกิจ	9	2.01
นักเรียน/นักศึกษา	11	2.46
อื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง)	35	7.81
รวม	448	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลน้ำพองได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 448 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 32.37 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 28.13 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ 14.73 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 อาชีพอื่นๆ ระบุ..(ลูกจ้างรัฐ/รับจ้าง) คิดเป็น ร้อยละ 7.81 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.46 และอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.01 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	95.28	4.76	0.42	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.35	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.19	4.76	0.38	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.24	4.76	0.48	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.36	4.77	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = .47)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
 ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.28	4.76	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	95.23	4.76	0.35	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการหลายช่องทาง	95.16	4.76	0.36	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	95.24	4.76	0.40	มาก
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.38	4.77	0.48	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ สะดวก	95.05	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.28	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านช่องทางการให้บริการ
 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{x} = 4.76, S.D. = .41) เมื่อพิจารณา
 ตามด้านย่อย พบว่ามีการให้บริการนอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย
 ละ 95.38 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .48)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	95.32	4.77	0.41	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	95.26	4.76	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.42	4.77	0.45	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.25	4.76	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	95.30	4.77	0.4	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .40) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย
ละ 95.42 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .45)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในภาพรวม
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

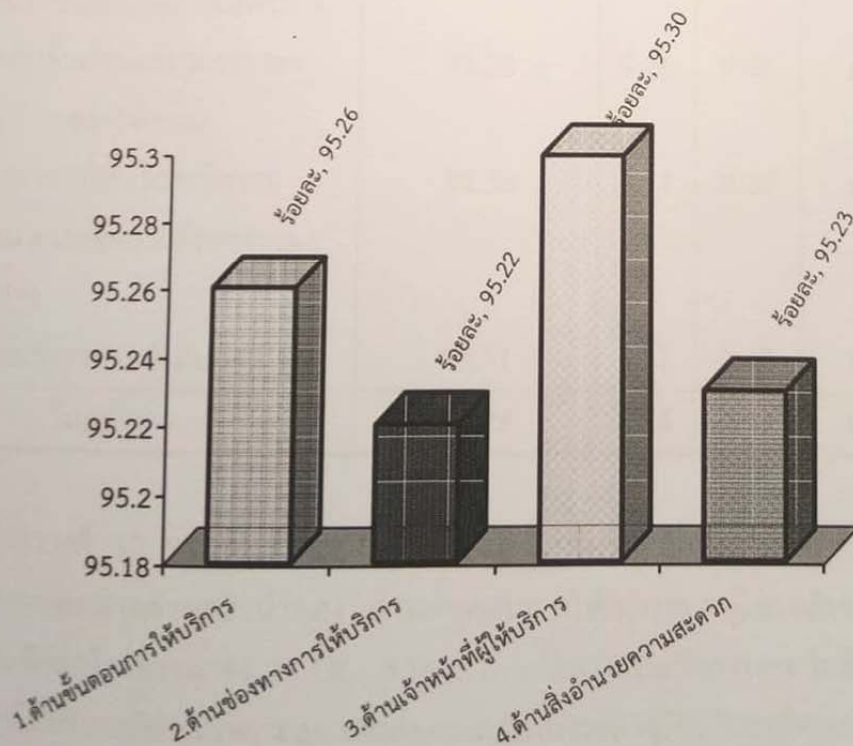
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่ นั่งคอยรับบริการ	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.29	4.76	0.45	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	95.19	4.76	0.51	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.25	4.76	0.35	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการต่อใช้บริการ	95.24	4.76	0.46	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95.21	4.76	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมงานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 (\bar{x} = 4.76, S.D. = .45) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.31 (\bar{x} = 4.77, S.D. = .43)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.76	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31
($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม 4 งานบริการ ใน 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.18	4.76	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.36	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.24	4.74	0.42	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.28	4.76	0.48	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.38	4.77	0.39	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.31	4.77	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.38 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.39	4.77	0.32	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.88	4.74	0.25	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.33	4.77	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.48	4.77	0.42	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.36	4.77	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	94.48	4.72	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.18	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และ
การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.24	4.76	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.38	4.77	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.16	4.76	0.42	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.45	4.77	0.48	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.38	4.77	0.46	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา
และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.43$) เมื่อพิจารณา
ตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ
สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อย
ละ 95.45 ($\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.48$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

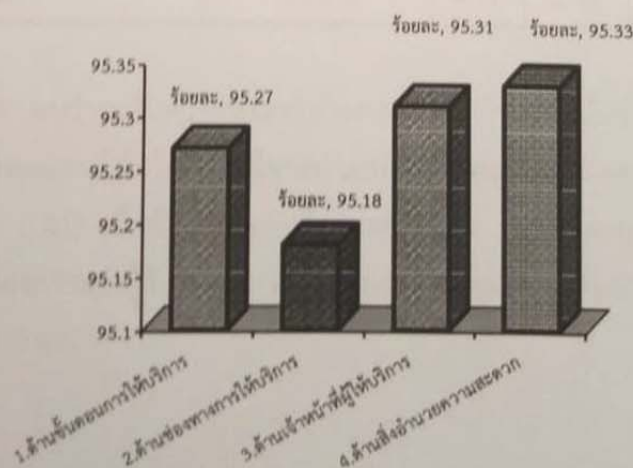
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.38	4.77	0.32	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.36	4.77	0.54	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	94.99	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.34	4.77	0.47	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.68	4.78	0.42	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.37	4.77	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.33	4.77	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณา ตามด้านย่อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 (\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.18	4.76	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.31	4.77	0.43	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.33	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวม ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.43) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.18 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการ ที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.32	4.77	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.22	4.76	0.37	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.10	4.75	0.43	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.36	4.77	0.47	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล
ตำบลลำน้ำพอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความ
เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.47)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.28	4.76	0.35	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.36	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.99	4.75	0.39	มาก
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.87	4.79	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.34	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือ
ภาษี ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.31 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการ
ให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.87 (\bar{x} = 4.79,
S.D. = 0.47)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.20	4.76	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	95.22	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	95.00	4.75	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.10	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.15	4.76	0.65	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	94.99	4.75	0.34	มาก
โดยรวม	95.11	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

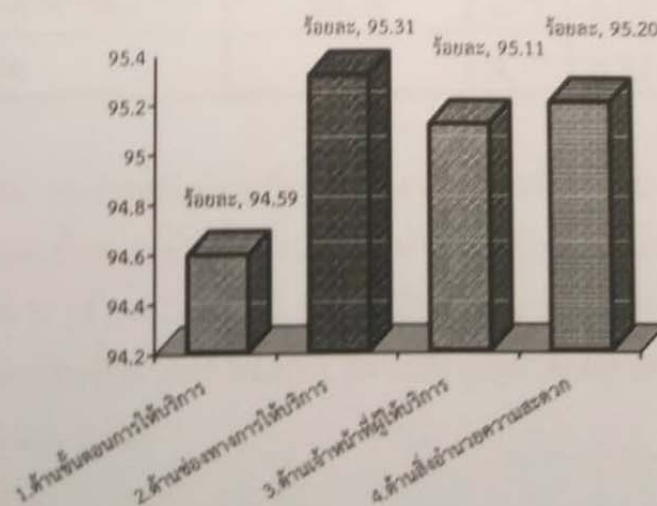
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.54	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.23	4.76	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 "คุณภาพและความทันสมัย" ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.11	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.09	4.75	0.54	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	95.25	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้
หรือภาษี ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า
สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{X} = 4.77, S.D. = 0.54$)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงาน
ด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.59	4.73	0.37	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.31	4.77	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.11	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.76	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	95.04	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.04 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.31 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.47) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.11 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.59 ($\bar{x}=4.73$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.48	4.77	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.45	4.77	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.36	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.47	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.45	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.48 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.30	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.10	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.15	4.76	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.03	4.75	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.08	4.75	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.18	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.15	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.42 เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.30 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.25	4.76	0.54	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	95.24	4.76	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.32	4.77	0.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.25	4.76	0.57	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.33	4.77	0.34	มากที่สุด
โดยรวม	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ
ชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.33 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.34)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

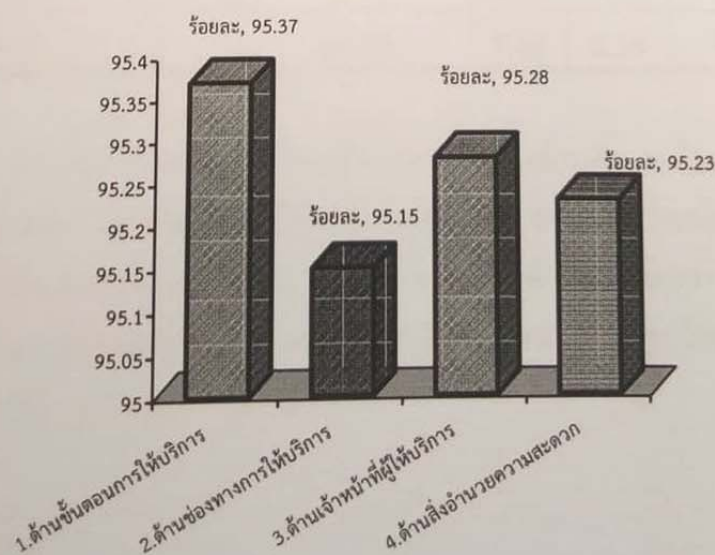
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.32	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.14	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.23	4.76	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.22	4.76	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนา
ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้าน
ย่อย พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.37	4.77	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.15	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.28	4.76	0.44	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.23	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในภาพรวม ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.38) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.44) ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.15 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม 4 ด้าน

งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.54	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.20	4.76	0.45	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.37	4.77	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.36	4.77	0.24	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.48	4.77	0.41	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.23	4.76	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.27 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการ
ให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.48 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.24	4.76	0.45	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.36	4.77	0.38	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.22	4.76	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.24	4.76	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.31	4.77	0.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.36 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.15	4.81	0.35	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	96.05	4.80	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	96.00	4.80	0.44	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.99	4.80	0.36	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.90	4.80	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.11	4.81	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.15 ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.35)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

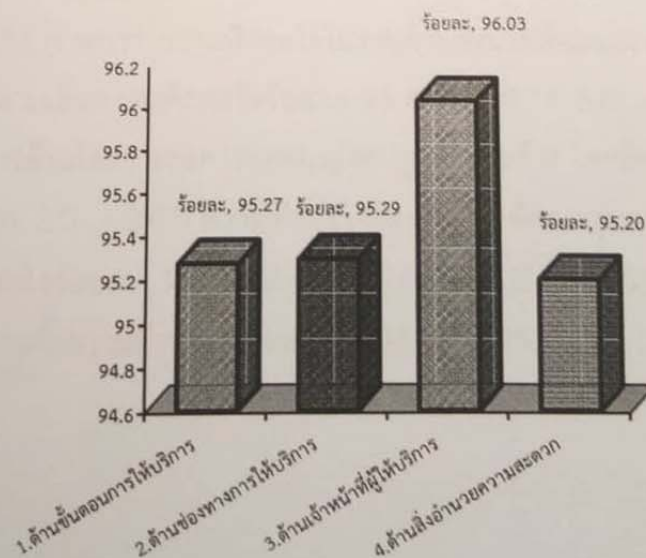
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	95.21	4.76	0.42	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.34	4.77	0.31	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.99	4.75	0.44	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย ๆ	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในงานบริการด้าน
สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย
พบว่า “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.27	4.76	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.29	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.03	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวม ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.03 ($\bar{x}=4.80$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.38) และด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ



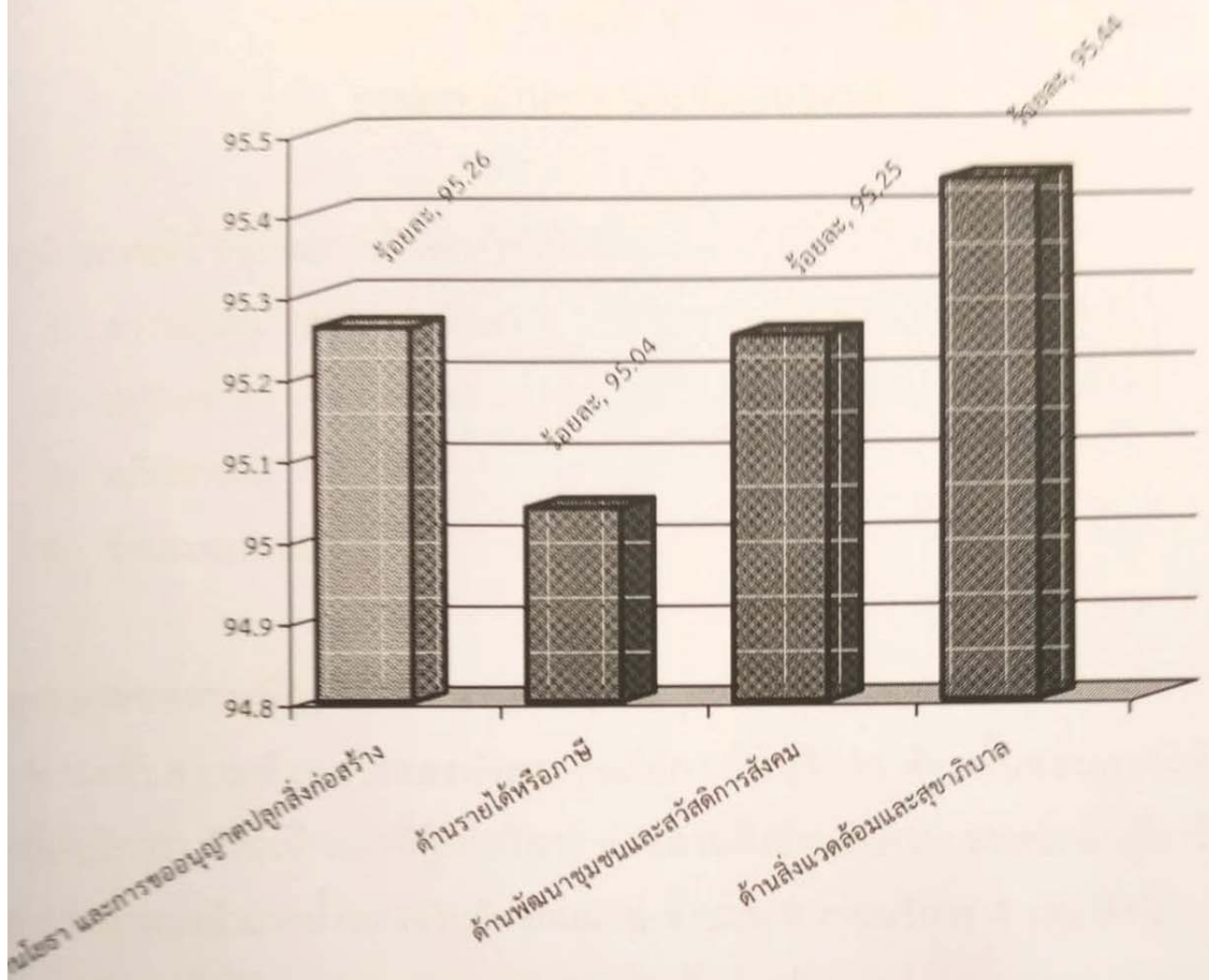
ภาพที่ 10 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 4 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.26	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี	95.04	4.75	0.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในงานการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	95.44	4.77	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.27 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.04 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ



ภาพที่ 11 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพองอำเภอน้ำพองจังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 งานบริการ 4 งาน ดังนี้

- 1) งานบริการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 448 คน ในเขตเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, S.D. = .40) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .45) และ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{X}=4.76$, S.D. = .41) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 งาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานการด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.26 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.43) ความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42) และความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือ ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.04 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42)ตามลำดับซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การ บริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลลำน้ำพอง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำ พอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นมีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพองอำเภอ น้ำพองจังหวัดขอนแก่น ในการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ พบว่า ในภาพรวมพบว่า มีความพึง พพอใจร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลลำน้ำพองว่าด้วยการ บริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็น อันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับ เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้ 10 คะแนน

สำหรับงานบริการแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.26แสดงว่า เทศบาลตำบลลำน้ำพองมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมี ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการ ให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.22 เทศบาลตำบลลำน้ำพองมีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลตำบลลำน้ำพอง มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.30 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.23 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในเทศบาลตำบลลำน้ำพองที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

งานบริการ 4 งาน พบว่า

1. งานบริการที่ 1 ด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.26 (=4.76, S.D. = 0.43)
2. งานบริการที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.04 (=4.75, S.D. = 0.42)
3. งานบริการที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 (=4.76, S.D. = 0.42)
4. งานบริการที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 (=4.77, S.D. = 0.41)

โดยสรุป เทศบาลตำบลลำน้ำพอง อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลสวัสดิการและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างดี
 - ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดทำแผนประจำปี การแข่งขันกีฬา และงานประเพณีต่างๆ
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บุคลากรทางการศึกษา (ครู) พอเพียงต่อการดูแลเด็ก
 - ด้านรายได้หรือภาษี เทศบาลตำบลลำน้ำพอง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาจ่ายภาษีอย่างทั่วถึง
 - ช่วงหน้าฝน ทางเทศบาลตำบลลำน้ำพอง มีการฉีดยากันยุงรอบหมู่บ้าน และแจกทรายอะเบส เพื่อกำจัดยุงลาย
 - โควิด 19 ทางเทศบาลลำน้ำพอง ออกมาให้ความรู้และวิธีป้องกันตัวเอง และแจกหน้ากากอนามัย
 - ด้านเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำน้ำพอง ให้บริการดี ให้คำแนะนำที่ดี พุดจาสุภาพ สถานที่สะอาด
- 2) สิ่งที่ต้องการบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ขยายไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
 - ส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ
 - ถนนภายในหมู่บ้าน บางซอยไม่เป็นถนนคอนกรีต มีน้ำท่วมขัง หน้าฝนเดินทางลำบาก หากถนนมีการชำรุดอยากให้ทาง เทศบาลตำบลลำน้ำพองเอาใจใส่ในการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ เช่น ถนนหน้าวัด พื้นที่ต่ำ ทำให้น้ำท่วมขัง
 - อยากให้ทางเทศบาลปรับมาใช้เป็นถังขยะเหมือนเดิม แทนถุง
 - ไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้าน บางจุดไม่มี เช่น หมู่ 9