

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนใน เขตรับผิดชอบ จำนวน 382 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา

สาธารณภัย

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

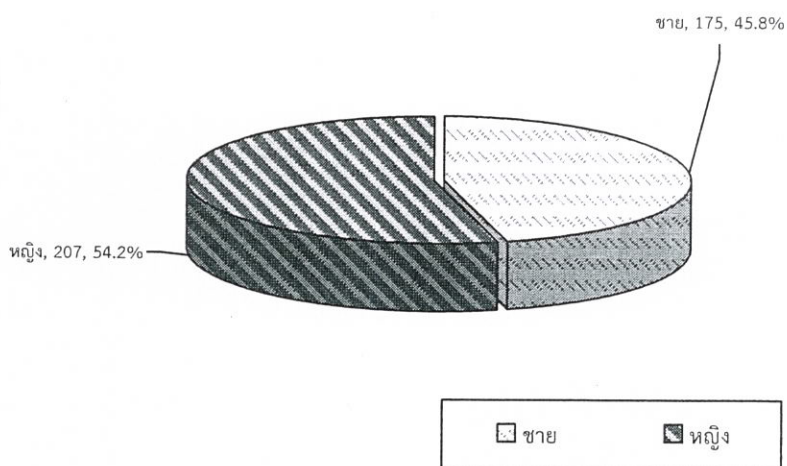
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	175	45.80
เพศหญิง	207	54.20
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.80



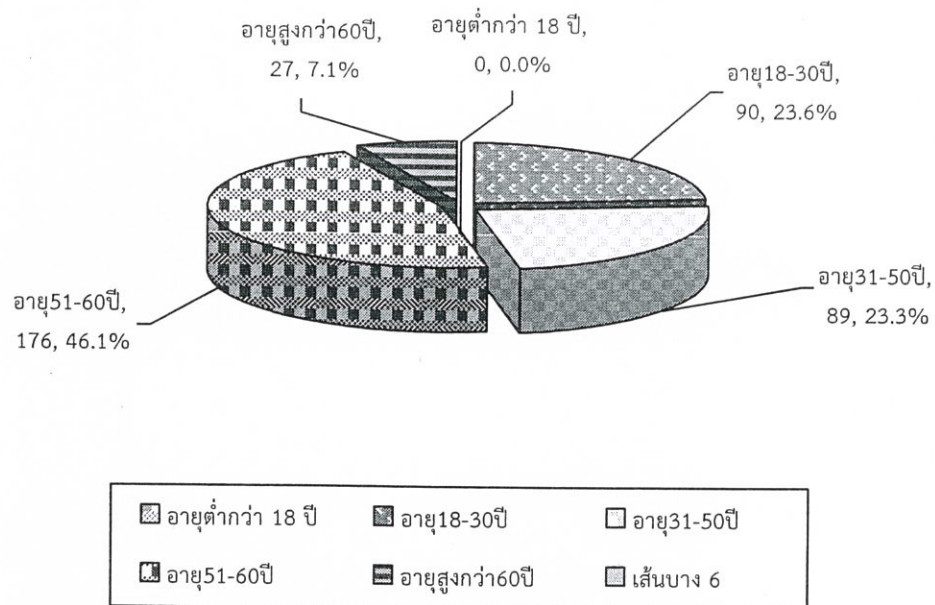
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
อายุ 18 - 30 ปี	90	23.60
อายุ 31 - 50 ปี	89	23.30
อายุ 51 - 60 ปี	176	46.10
อายุสูงกว่า 60 ปี	27	7.10
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.10 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 18 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 กลุ่มอายุ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.30 และกลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ



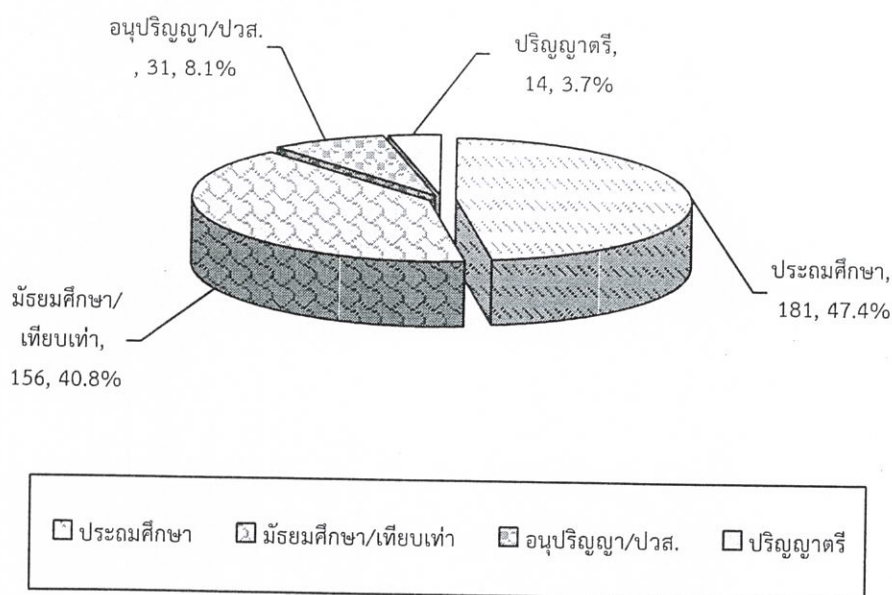
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	181	47.40
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	156	40.80
อนุปริญญา/ปวส.	31	8.10
ปริญญาตรี	14	3.70
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.80 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.10 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ



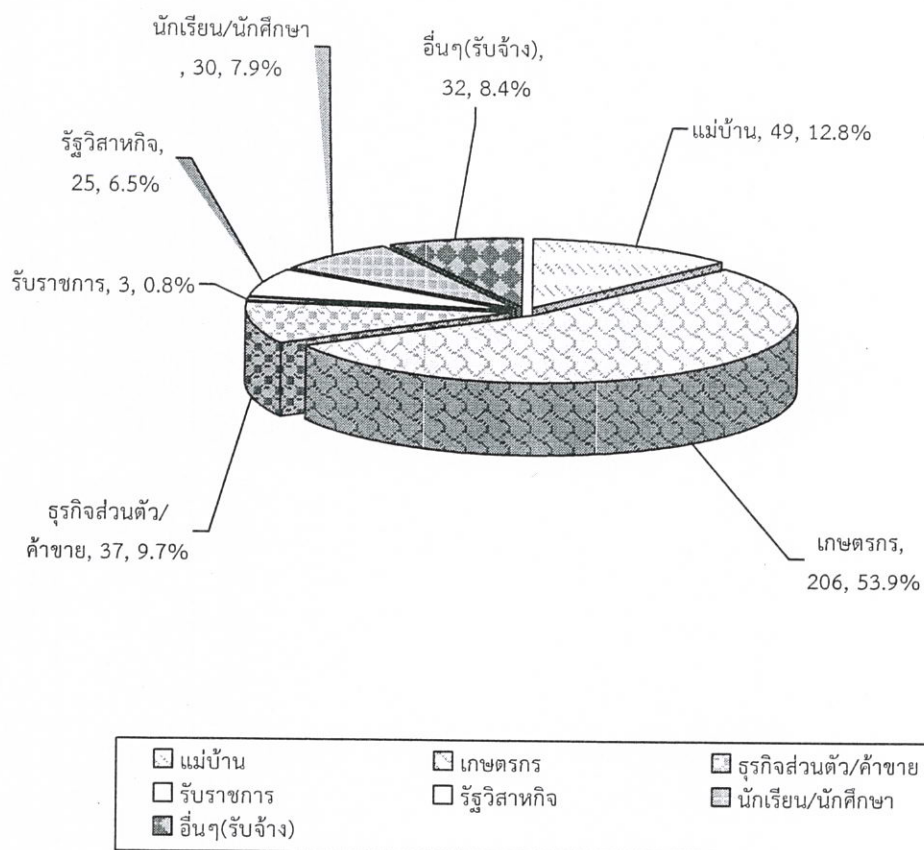
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	49	12.80
เกษตรกร	206	53.90
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	9.70
รับราชการ	3	0.80
รัฐวิสาหกิจ	25	6.50
นักเรียน/นักศึกษา	30	7.90
อื่นๆ	32	8.40
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 382 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมา คือ อาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 9.70 อาชีพอื่นๆ(รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 8.40 อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.90 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอาชีพรับราชการ คิด เป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	94.20	4.71	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96.30	4.82	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.89	4.79	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.47	4.77	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	95.29	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.30 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	94.60	4.73	0.28	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.78	4.79	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.05	4.75	0.43	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.67	4.83	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.25	4.81	0.47	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.45 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.67 ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.37)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	93.80	4.69	0.39	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	93.40	4.67	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	94.86	4.74	0.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.40	4.67	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.34	4.72	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.34 ($\bar{x} = 4.72$; S.D. = 0.36) เมื่อ
พิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่
หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{x} =$
4.80, S.D. = 0.41)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

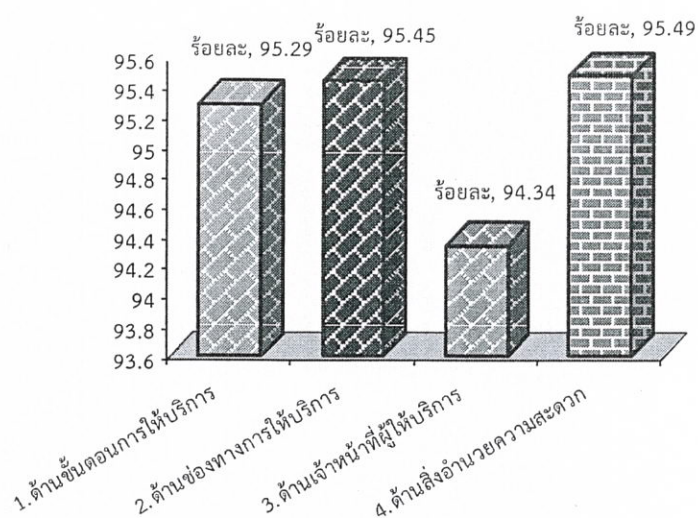
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.35	4.82	0.39	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94.84	4.74	0.50	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.90	4.74	0.44	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.78	4.79	0.41	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.49	4.77	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.35 ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.29	4.76	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.45	4.77	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.34	4.72	0.36	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.49	4.77	0.35	มากที่สุด
โดยรวม	95.14	4.76	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.49 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.35)



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.21	4.76	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.22	4.76	0.43	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95.20	4.76	0.38	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.30	4.77	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.40	4.77	0.36	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.29	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.11	4.76	0.43	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.18	4.76	0.37	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.03	4.75	0.46	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	95.08	4.75	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	95.21	4.76	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	95.12	4.76	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.12 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.36)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.21	4.76	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.32	4.77	0.38	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.31	4.77	0.50	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	94.02	4.70	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.23	4.76	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	95.08	4.75	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ 95.08 (\bar{x} = 4.75, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ
ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.32 (\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

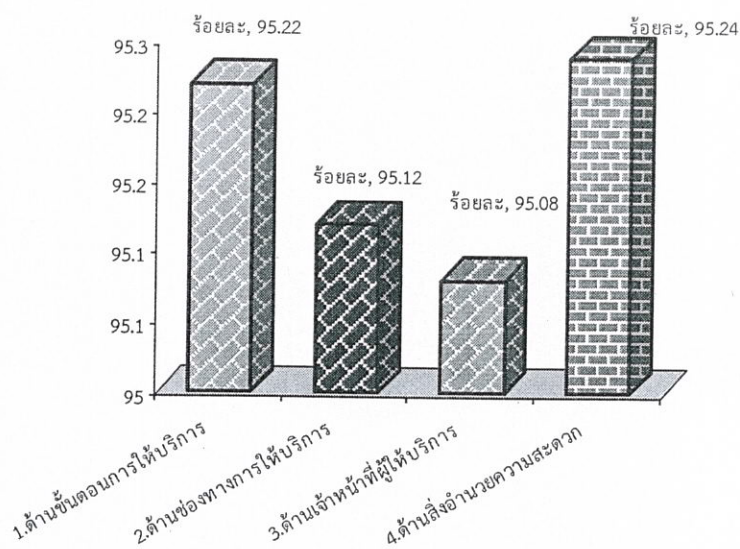
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.14	4.76	0.36	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.36	4.77	0.40	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.27	4.76	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.21	4.76	0.50	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.20	4.76	0.53	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	95.24	4.76	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.36 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.22	4.76	0.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.12	4.76	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.08	4.75	0.31	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.24	4.76	0.28	มากที่สุด
โดยรวม	95.16	4.76	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.28)



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.20	4.76	0.39	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.40	4.72	0.39	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.89	4.79	0.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	94.97	4.75	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.97 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ให้บริการ	94.20	4.71	0.39	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.31	4.77	0.42	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.40	4.72	0.39	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.89	4.79	0.40	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	94.40	4.72	0.36	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.47	4.77	0.49	มาก
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.60	4.73	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	94.90	4.74	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.90 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.89 ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.40)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.36	4.77	0.42	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	94.60	4.73	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	94.40	4.72	0.50	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.90	4.74	0.44	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.80	4.69	0.44	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.67	4.78	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	94.79	4.74	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.79 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.31)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

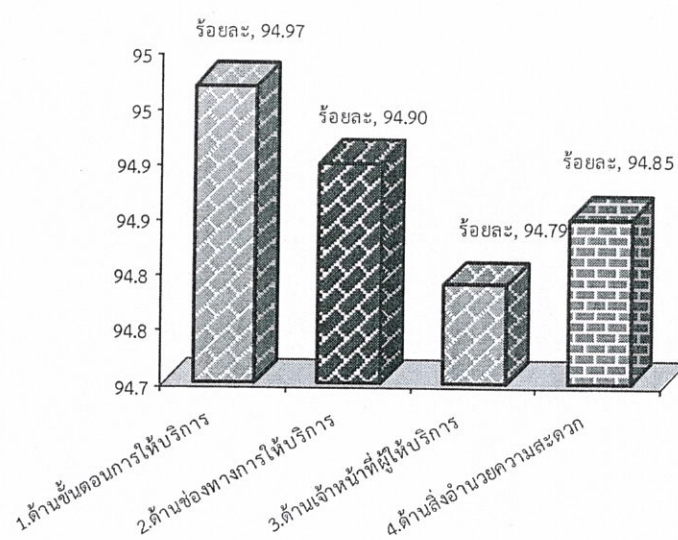
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94.40	4.72	0.39	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.84	4.74	0.50	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94.60	4.73	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.57	4.78	0.53	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	94.86	4.74	0.50	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.00	4.70	0.53	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	95.67	4.78	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	94.85	4.74	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.85 ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.67 ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	94.97	4.75	0.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	94.90	4.74	0.26	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.79	4.74	0.31	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	94.85	4.74	0.28	มากที่สุด
โดยรวม	94.87	4.74	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า
ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.97 ($\bar{x}=4.75$, S.D.
= 0.30)



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.11	4.76	0.47	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.18	4.6	0.42	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	95.17	4.76	0.50	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	95.34	4.77	0.42	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	95.23	4.76	0.38	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	95.21	4.76	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	95.21	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.42)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	95.29	4.76	0.44	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.99	4.75	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	95.22	4.76	0.53	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.28	4.76	0.55	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	95.26	4.76	0.42	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.21	4.76	0.53	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.31	4.77	0.32	มากที่สุด
โดยรวม	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.29 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่ง กายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	95.24	4.76	0.34	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.00	4.70	0.36	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	95.03	4.75	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.17	4.76	0.43	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	95.28	4.76	0.38	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.25	4.76	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
95.28 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.38)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

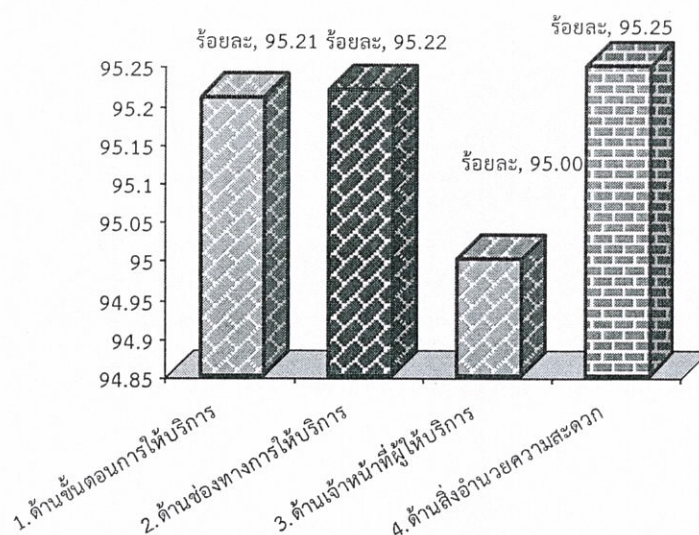
ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.24	4.76	0.36	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	95.32	4.77	0.48	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.11	4.76	0.29	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95.08	4.75	0.41	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.37	4.77	0.43	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.28	4.76	0.37	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ	95.37	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยรวม	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.37 ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.46)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.21	4.76	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.22	4.76	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4. ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก	95.25	4.76	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	95.17	4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.42)



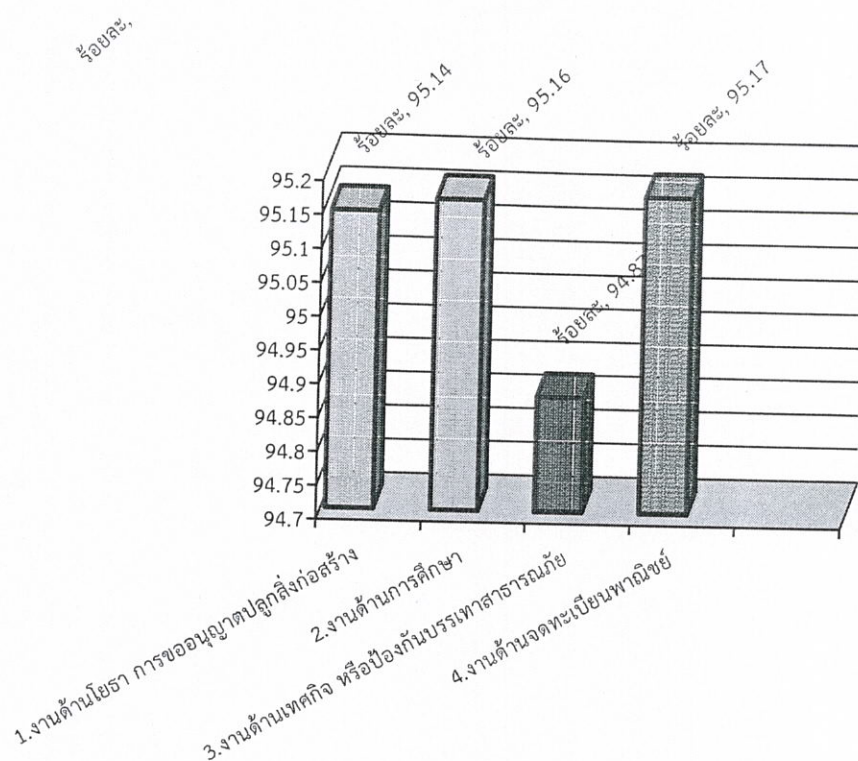
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม 4 ด้าน

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{x})	S. D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.14	4.76	0.17	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน การศึกษา	95.16	4.76	0.16	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	94.87	4.74	0.16	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน จดทะเบียนพาณิชย์	95.17	4.76	0.41	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	95.08	4.75	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.08 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.17 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.41) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.14 ($\bar{x}=4.76$, S.D. = 0.17) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.87 ($\bar{x}=4.74$, S.D. = 0.16) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหัน อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น