

บทที่ ๔

สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้นำข้อมูลตามงานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๖๗ ชุด, งานด้านให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๖๘ ชุด, งานด้านการให้บริการเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒๕๓ ชุด และงานด้านการให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๓๗ ชุด มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean, \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD) ดังสรุปตามตารางคณะผู้สำรวจได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางและแปลผลด้วยการบรรยายตามลำดับ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งเป็น ๔ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๒ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตารางที่ ๔.๑ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี	๓.๘๓	๐.๘๔๒	๗๖.๖๐	๖	ปานกลาง
๒.งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ	๔.๓๑	๐.๖๗๘	๘๖.๒๐	๘	มาก
๓.งานให้บริการเครื่องจักรกล	๓.๘๘	๐.๘๗๙	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง
๔.งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์	๔.๒๖	๐.๕๘๗	๘๕.๒๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๐๗	๐.๗๔๗	๘๑.๔๐	๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$, $SD = ๐.๗๔๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๑$, $SD = ๐.๖๗๘$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $SD = ๐.๕๘๗$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และความพึงพอใจต่องานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๓$, $SD = ๐.๘๔๒$) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตารางที่ ๔.๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสถานประกอบการ

สถานประกอบการ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.โรงแรม	๗๗	๔๖.๑๑
๒.ผู้ประกอบการน้ำมัน และ ก๊าซ	๘๘	๕๒.๖๙
๓.โรงงานยาสูบ	๒	๑.๒๐
รวม	๑๖๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๖๗ คน เป็นผู้ประกอบการน้ำมันและก๊าซ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๙ เป็นสถานประกอบการโรงแรม จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๑ และเป็นสถานประกอบการโรงงานยาสูบ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐

ตารางที่ ๔.๓ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๐.๗๖๗	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๑	๐.๘๒๖	๗๘.๒๐	๖	ปานกลาง
๓.ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๔	๐.๘๔๗	๗๘.๘๐	๖	ปานกลาง
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๐	๐.๙๒๙	๗๒.๐๐	๕	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๘๓	๐.๘๔๒	๗๖.๖๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๓$, $SD = ๐.๘๔๒$) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ผลระดับคะแนน เท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุป ความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๙๔$, $SD = ๐.๘๔๓$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๙๑$, $SD = ๐.๘๒๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และแสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำปาง ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๖๐$, $SD = ๐.๙๒๙$) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน

ตารางที่ ๔.๔ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๓.๙๑	๐.๖๓๓	๗๘.๒๐	๖	ปานกลาง
๒.บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยค้ำดี	๓.๙๖	๐.๗๖๘	๗๙.๒๐	๖	ปานกลาง
๓.การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๐๐	๐.๗๒๗	๘๐.๐๐	๗	มาก
๔.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๗๕	๐.๘๖๗	๗๕.๐๐	๖	ปานกลาง
๕.ให้คำอธิบาย และตอบข้อซักถามได้	๓.๘๐	๐.๘๔๑	๗๖.๐๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๘๘	๐.๗๖๗	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.767$) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การพุดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.727$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

อันดับที่ ๒ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.768$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.867$) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ตารางที่ ๔.๕ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี

(ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	๓.๙๖	๐.๗๘๗	๗๙.๒๐	๖	ปานกลาง
๒.บริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	๓.๘๐	๐.๘๕๘	๗๖.๐๐	๖	ปานกลาง
๓.บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	๔.๐๔	๐.๘๑๖	๘๐.๘๐	๗	มาก
๔.แนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๓.๘๗	๐.๘๒๑	๗๗.๔๐	๖	ปานกลาง
๕.ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่าง เหมาะสม	๓.๙๔	๐.๘๑๒	๗๘.๘๐	๖	ปานกลาง
๖.การประเมินหลังการให้บริการ	๓.๘๕	๐.๘๖๐	๗๗.๐๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๙๑	๐.๘๒๖	๗๘.๒๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.526$) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.04, SD = 0.566$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

อันดับที่ ๒ บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.587$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ บริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.558$) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ตารางที่ ๔.๖ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อชำระภาษี)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๐๗	๐.๘๐๐	๘๑.๔๐	๗	มาก
๒.หลากหลายช่องทาง	๓.๙๗	๐.๗๔๒	๗๙.๔๐	๖	ปานกลาง
๓.ระยะเวลา	๓.๘๗	๐.๘๗๓	๗๗.๔๐	๖	ปานกลาง
๔.ตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที	๓.๘๕	๐.๙๗๒	๗๗.๐๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๙๔	๐.๘๔๗	๗๘.๘๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อชำระภาษี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.547$) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๐๗$, $SD = ๐.๘๐๐$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

อันดับที่ ๒ หลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๙๗$, $SD = ๐.๗๔๒$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี (ด้านช่องทางการให้บริการ) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๕$, $SD = ๐.๙๗๒$) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ตารางที่ ๔.๗ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี
(ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.การบริการรับชำระ นอกสถานที่	๓.๗๕	๐.๙๓๒	๗๕.๐๐	๖	ปานกลาง
๒.คู่มือ แบบฟอร์ม แนะนำอย่างชัดเจน	๓.๗๔	๐.๙๐๓	๗๔.๘๐	๕	ปานกลาง
๓.การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๓.๗๕	๐.๙๐๑	๗๕.๐๐	๖	ปานกลาง
๔.การประชาสัมพันธ์ผ่าน website	๓.๓๓	๐.๙๕๒	๖๖.๖๐	๔	น้อย
๕.เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลต่างๆ	๓.๓๓	๐.๙๕๒	๖๖.๖๐	๔	น้อย
สรุปภาพรวม	๓.๖๐	๐.๙๒๙	๗๒.๐๐	๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๖๐$, $SD = ๐.๙๒๙$) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การบริการรับชำระ นอกสถานที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๗๕$, $SD = ๐.๙๓๒$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๗๕$, $SD = ๐.๙๐๑$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และความพึงพอใจต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ การประชาสัมพันธ์ผ่าน website มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย ($\bar{X} = ๓.๓๓$, $SD = ๐.๙๕๒$) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน

ข้อเสนอแนะต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. สถานที่ให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่ (Big-C) พื้นที่คับแคบ ควรมีการขยายพื้นที่ให้มีความสะดวกมากขึ้น
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการมีจำนวนน้อย ไม่ค่อยให้ความสนใจผู้มาขอใช้บริการ และใช้เวลาในการบริการนานเกินไป
๓. อยากให้มีการทำบัญชีรายเดือน และกำหนดจ่ายตอนสิ้นปี หรือการคำนวณแบบเหมาจ่ายรายปี เนื่องจากรายได้ไม่มาก และเสียเวลาในการชำระทุกๆ เดือน
๔. ควรมีการจัดสัมมนา ให้ความรู้กับผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น
๕. ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ ระเบียบ ข้อบังคับ การจัดเก็บรายได้ ให้กับผู้ประกอบการเป็นระยะ
๖. ควรมีการเพิ่มสถานที่รับบริการชำระภาษีนอกสถานที่ (เช่น ทรูลำปาง)
๗. ควรมีการกำหนดกลุ่ม Line ในการส่งเอกสารชำระเงิน เพราะมีความสะดวกและรวดเร็ว
๘. ควรมีการกำหนดส่วนลดสำหรับผู้ประกอบการที่ชำระค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. สม่าเสมอ เพื่อดึงดูดผู้ที่ชำระล่าช้าให้ชำระเร็วขึ้น
๙. เจ้าหน้าที่ควรออกพื้นที่พบปะ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่าง อบจ. และผู้ประกอบการ ณ สถานที่ประกอบการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง
๑๐. ควรมีการเปิดชำระค่าธรรมเนียมบำรุง อบจ. ในวันเสาร์ - อาทิตย์

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตารางที่ ๔.๘ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม
(งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ)

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ชาย	๑๗	๑๐.๑๒
๒.หญิง	๑๕๑	๘๙.๘๘
รวม	๑๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๖๘ คน เป็นเพศหญิง
จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๒

ตารางที่ ๔.๙ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่ม
เครือข่ายอาชีพ

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.๓๐ - ๓๙ ปี	๑๐	๕.๙๕
๒.๕๐ - ๕๙ ปี	๗๒	๔๒.๘๖
๓.๖๐ ปีขึ้นไป	๘๖	๕๑.๑๙
รวม	๑๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน
๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๙ รองลงมาคืออายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ
๔๒.๘๖ และอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๕

ตารางที่ ๔.๑๐ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒๒	๑๓.๑๐
๒.ประถมศึกษา	๑๑๐	๖๕.๔๘
๓.มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๗	๑๖.๐๗
๔.อนุปริญญา/เทียบเท่า	๔	๒.๓๘
๕.ปริญญาตรี	๕	๒.๙๘
รวม	๑๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๘ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๗ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘ และระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๘

ตารางที่ ๔.๑๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม (งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ)

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.เกษตรกรรวม/ประมง	๓๙	๒๓.๒๑
๒.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๗.๑๔
๓.รับจ้างทั่วไป	๔๕	๒๖.๗๙
๔.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๑๙
๕.พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๗๐	๔๑.๖๗
รวม	๑๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๙ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๑ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๔ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๙

ตารางที่ ๔.๑๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับ
(งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ)

ประโยชน์ที่ได้รับ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ	๑๐๓	๖๑.๓๑
๒.สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน	๑๑๖	๖๙.๐๕
๓.สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้	๙๑	๕๔.๑๗
๔.เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน	๗๕	๔๔.๖๔
๕.ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	๖๕	๓๘.๖๙

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมสร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัวและชุมชน จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๕ เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๑ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้ จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ เกิดความรัก ความสามัคคีในชุมชน จำนวน ๗๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔๔.๖๔ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๙

ตารางที่ ๔.๑๓ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกรวมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๐.๕๙๖	๘๘.๐๐	๘	มาก
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๗๒๕	๘๔.๒๐	๗	มาก
๓.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๒๒	๘๕.๒๐	๘	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๖๗๑	๘๗.๔๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๓๑	๐.๖๗๘	๘๖.๒๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกรวมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ในภาพ รวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๑$, $SD=๐.๖๗๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$, $SD = ๐.๕๙๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$, $SD = ๐.๖๗๑$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการฝึกรวมกลุ่มเครือข่ายอาชีพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = ๐.๗๒๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ตารางที่ ๔.๑๔ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔.๔๓	๐.๕๗๕	๘๘.๖๐	๘	มาก
๒.บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยค้ำยดี	๔.๓๘	๐.๕๘๖	๘๗.๖๐	๘	มาก
๓.การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๔๓	๐.๕๖๕	๘๘.๖๐	๘	มาก
๔.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๑๘	๘๗.๘๐	๘	มาก
๕.ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	๔.๓๘	๐.๖๓๕	๘๗.๖๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๔๐	๐.๕๙๖	๘๘.๐๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$, $SD=๐.๕๙๖$) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การแต่งกายเหมาะสม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๘
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$, $SD = ๐.๕๗๕$)
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$, $SD = ๐.๕๖๕$)
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อภัยค้ำยดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$, $SD = ๐.๕๘๖$) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

ตารางที่ ๔.๑๕ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
(ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.ขั้นตอนการฝึกอบรมชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๗	๐.๖๖๓	๘๕.๔๐	๘	มาก
๒.การประสานงานกับชุมชน	๔.๒๙	๐.๖๔๑	๘๕.๕๐	๘	มาก
๓.มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	๔.๒๙	๐.๖๙๓	๘๕.๘๐	๘	มาก
๔.ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๔.๐๔	๐.๙๙๖	๘๐.๘๐	๗	มาก
๕.การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ	๔.๑๗	๐.๖๒๙	๘๓.๔๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๑	๐.๗๒๕	๘๔.๒๐	๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$, $SD = ๐.๗๒๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

($\bar{X} = ๔.๒๙$, $SD = ๐.๖๙๓$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ การประสานงานกับชุมชน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

($\bar{X} = ๔.๒๙$, $SD = ๐.๖๔๑$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$, $SD = ๐.๙๙๖$) ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

ตารางที่ ๔.๑๖ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
(ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๓๙	๐.๖๔๘	๘๗.๘๐	๘	มาก
๒.หลากหลายช่องทาง	๔.๒๓	๐.๖๗๒	๘๔.๖๐	๗	มาก
๓.ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	๔.๒๔	๐.๗๔๖	๘๔.๘๐	๗	มาก
๔.ระยะเวลามีความเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๘๒๔	๘๓.๖๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๖	๐.๗๒๒	๘๕.๒๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านช่องทางการให้บริการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $SD = ๐.๗๒๒$) ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๙$, $SD = ๐.๖๔๘$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๔$, $SD = ๐.๗๔๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

และงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านช่องทางการให้บริการ) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, $SD = ๐.๘๒๔$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ตารางที่ ๔.๑๗ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
(ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.ความพร้อมของสถานที่	๔.๔๕	๐.๕๘๗	๘๙.๐๐	๘	มาก
๒.โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำเพียงพอ	๔.๔๓	๐.๖๔๓	๘๘.๖๐	๘	มาก
๓.การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๓๙	๐.๖๐๙	๘๗.๘๐	๘	มาก
๔.ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๒๖	๐.๘๗๐	๘๕.๒๐	๘	มาก
๕.เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๓๓	๐.๖๔๔	๘๖.๖๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๓๗	๐.๖๗๑	๘๗.๔๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$, $SD = ๐.๖๗๑$) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ความพร้อมของสถานที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๕$, $SD = ๐.๕๘๗$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๔๓$, $SD = ๐.๖๔๓$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $SD = ๐.๘๗๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

ข้อเสนอแนะต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณด้าน วัสดุ อุปกรณ์ ในการประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง
๒. ควรมีการส่งเสริมในการจัดอบรม / การรวมกลุ่ม / และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
๓. ควรมีการจัดตลาดเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีมูลค่าเพิ่ม
๔. ระยะเวลาในการดำเนินงานสั้นเกินไป การรวมกลุ่มไม่ยั่งยืน
๕. ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และเป็นรูปธรรมมากกว่านี้
๖. ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับเยาวชนในหมู่บ้าน ในช่วงปิดภาคเรียน หรือ วันเสาร์ - อาทิตย์
๗. ควรมีการกำหนด วัน เวลา ในช่วงหลังฤดูการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร จะส่งผลให้มีจำนวนผู้เข้าร่วมมากขึ้น (ส่วนใหญ่จะมีผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม)
๘. ควรมีการสำรวจความต้องการพัฒนาอาชีพของชุมชนแต่ละชุมชน

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตารางที่ ๔.๑๘ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการเครื่องจักรกล

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ชาย	๑๑๒	๔๔.๒๗
๒.หญิง	๑๔๑	๕๕.๗๓
รวม	๒๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๒๕๓ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๗

ตารางที่ ๔.๑๙ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการเครื่องจักรกล

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑.๕๘
๒.๒๐ - ๒๙ ปี	๓๑	๑๒.๒๕
๓.๓๐ - ๓๙ ปี	๔๘	๑๘.๙๗
๔.๔๐ - ๔๙ ปี	๒๙	๑๑.๔๖
๕.๕๐ - ๕๙ ปี	๘๒	๓๒.๔๑
๖.๖๐ ปีขึ้นไป	๕๙	๒๓.๓๒
รวม	๒๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๑ รองลงมามีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๒ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๗ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๕ อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๖ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๘

ตารางที่ ๔.๒๐ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการเครื่องจักรกล

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒๕	๙.๘๘
๒.ประถมศึกษา	๙๔	๓๗.๑๕
๓.มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๘๖	๓๓.๙๙
๔.อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๖	๑๐.๒๘
๕.ปริญญาตรี	๒๒	๘.๗๐
รวม	๒๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๕ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๙ ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๘ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๘ และระดับปริญญาตรี ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

ตารางที่ ๔.๒๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการเครื่องจักรกล

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๔.๓๕
๒.เกษตรกรกรม/ประมง	๘๑	๓๒.๐๒
๓.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๑๓.๘๓
๔.พนักงานบริษัท	๑๖	๖.๓๒
๕.รับจ้างทั่วไป	๖๘	๒๖.๘๘
๖.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	๑.๑๙
๗.พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๙	๗.๕๑
๘.ลูกจ้างส่วนราชการ	๑๑	๔.๓๕
๙.พระภิกษุ	๙	๓.๕๖
รวม	๒๕๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๒ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๘ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๓ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๑ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒ อาชีพลูกจ้างส่วนราชการ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ อาชีพพระภิกษุ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๖ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๙

ตารางที่ ๔.๒๒ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๙๗	๐.๘๔๒	๗๙.๔๐	๖	ปานกลาง
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๘๗	๐.๘๘๓	๗๗.๔๐	๖	ปานกลาง
๓.ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๗๙	๐.๙๑๕	๗๕.๘๐	๖	ปานกลาง
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๐	๐.๘๗๗	๗๘.๐๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๘๘	๐.๘๗๙	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.879$) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.842$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.877$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และงานให้บริการเครื่องจักรกล ในภาพรวม ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.915$) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ตารางที่ ๔.๒๓ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล
(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.การแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน	๓.๙๓	๐.๘๕๖	๗๘.๖๐	๖	ปานกลาง
๒.บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	๔.๐๔	๐.๗๘๖	๘๐.๘๐	๗	มาก
๓.การพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๐๕	๐.๘๐๐	๘๑.๐๐	๗	มาก
๔.ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	๓.๘๙	๐.๘๗๘	๗๗.๘๐	๖	ปานกลาง
๕.ให้คำแนะนำ แจ้งข้อมูล ก่อน การดำเนินงาน	๓.๙๓	๐.๘๙๒	๗๘.๖๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๙๗	๐.๘๔๒	๗๙.๔๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.97$, $SD=0.842$) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.800$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

อันดับที่ ๒ การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อัธยาศัยดี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.786$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

และงานให้บริการเครื่องจักรกล ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.878$) ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

ตารางที่ ๔.๒๔ : แสดงความพึงพอใจต่องานด้านบริการเครื่องจักรกล
(ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.การดำเนินงานเป็นระบบ ตามขั้นตอน	๓.๙๖	๐.๘๔๔	๗๙.๒๐	๖	ปานกลาง
๒.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๘๘	๐.๘๗๔	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง
๓.มีแนวปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการดำเนินงาน	๓.๘๕	๐.๘๕๘	๗๗.๐๐	๖	ปานกลาง
๔.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	๓.๘๙	๐.๙๐๖	๗๗.๘๐	๖	ปานกลาง
๕.มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ	๓.๗๖	๐.๙๓๑	๗๕.๒๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๘๗	๐.๘๘๓	๗๗.๔๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกลด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๗$, $SD=๐.๘๘๓$) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การดำเนินงานเป็นระบบ ตามขั้นตอน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๙๖$, $SD = ๐.๘๔๔$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๙$, $SD = ๐.๙๐๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และงานให้บริการเครื่องจักรกล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๗๖$, $SD = ๐.๙๓๑$) ผลระดับคะแนน เท่ากับ ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐

ตารางที่ ๔.๒๕ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล
(ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓.๘๓	๐.๙๐๑	๗๖.๖๐	๖	ปานกลาง
๒.หลากหลายช่องทาง	๓.๗๕	๐.๙๓๗	๗๕.๐๐	๖	ปานกลาง
๓.ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่	๓.๗๗	๐.๙๔๑	๗๕.๔๐	๖	ปานกลาง
๔.ระยะเวลามีความเหมาะสม	๓.๘๒	๐.๘๘๑	๗๖.๔๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๗๙	๐.๙๑๕	๗๕.๘๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๗๙$, $SD = ๐.๙๑๕$) ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๐ โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๓$, $SD = ๐.๙๐๑$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๘๒$, $SD = ๐.๘๘๑$)

คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และด้านให้บริการเครื่องจักรกล ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ หลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๗๕$, $SD = ๐.๙๓๗$) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ตารางที่ ๔.๒๖ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกล (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.เครื่องจักรกลมีความทันสมัย เหมาะสมกับการดำเนินงาน	๓.๙๗	๐.๘๖๖	๗๙.๔๐	๖	ปานกลาง
๒.การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนก่อนการดำเนินงาน	๓.๙๑	๐.๘๖๙	๗๘.๒๐	๖	ปานกลาง
๓.การรักษาความปลอดภัยระหว่างการทำงาน	๓.๙๐	๐.๘๕๓	๗๘.๐๐	๖	ปานกลาง
๔.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ระหว่างการทำงาน	๓.๙๐	๐.๘๔๒	๗๘.๐๐	๖	ปานกลาง
๕.ป้ายแจ้งเตือนเขตอันตรายจากการดำเนินงาน	๓.๘๑	๐.๙๕๔	๗๖.๒๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๙๐	๐.๘๗๗	๗๘.๐๐	๖	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานด้านบริการเครื่องจักรกล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.877$) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ เครื่องจักรกลมีความทันสมัย เหมาะสมกับการดำเนินงาน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.866$)
คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

อันดับที่ ๒ การประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนก่อนการทำงาน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.869$)
คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

และด้านให้บริการเครื่องจักรกล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ป้ายแจ้งเตือนเขตอันตรายจากการดำเนินงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.954$) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๖ คะแนน

ข้อเสนอแนะต่องานให้บริการเครื่องจักรกล

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. การบริการเครื่องจักรกล ควรดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด มีการทำงานล่าช้า ส่งผลต่อการจราจร
๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนในพื้นที่ทราบก่อนการดำเนินงาน
๓. ควรเพิ่มช่องทางในการขออนุญาตใช้บริการเครื่องจักรกล ให้มีความสะดวก ง่ายต่อการขออนุญาต
๔. การให้บริการเครื่องจักรกล ควรมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน (ในการให้บริการไม่สามารถกำหนดเวลาในการดำเนินงานได้ ต้องรอแล้วแต่ทางกองช่าง จะตอบกลับ)
๕. ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขออนุญาต และการให้บริการเครื่องจักรกลแต่ละชนิด

ส่วนที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ตารางที่ ๔.๒๗ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม
(งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์)

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ชาย	๙	๒๔.๓๒
๒.หญิง	๒๘	๗๕.๖๘
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๗ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๘ และเป็นเพศชาย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒

ตารางที่ ๔.๒๘ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม
(งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์)

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.๒๐ - ๒๙ ปี	๖	๑๖.๒๒
๒.๓๐ - ๓๙ ปี	๑๑	๒๙.๗๓
๓.๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐	๒๗.๐๓
๔.๕๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒๗.๐๓
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี และอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๓ และอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๒

ตารางที่ ๔.๒๙ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม
(งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์)

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ปริญญาตรี	๓๒	๘๖.๔๙
๒.ปริญญาโท	๕	๑๓.๕๑
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๙ และปริญญาโท จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑

ตารางที่ ๔.๓๐ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.ข้าราชการ	๑๑	๒๙.๗๓
๒.ลูกจ้างส่วนราชการ	๙	๒๔.๓๒
๓.ครูโรงเรียนเอกชน	๑๗	๔๕.๙๕
รวม	๓๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพครูโรงเรียนเอกชน จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๕ รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๓ และอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๒

ตารางที่ ๔.๓๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์
(งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๑.เพิ่มพูนความรู้/ประสบการณ์	๓๑	๓๙.๒๔
๒.เกิดการเรียนรู้/นวัตกรรมใหม่	๒๒	๒๗.๘๕
๓.นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	๑๔	๑๗.๗๒
๔.เป็นสื่อ กระบวนการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์	๒๔	๓๐.๓๘

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์เพิ่มพูนความรู้/ประสบการณ์ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๔ รองลงมาเพื่อเป็นสื่อ กระบวนการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๘ เพื่อเกิดการเรียนรู้/นวัตกรรมใหม่ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๕ และนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๒

ตารางที่ ๔.๓๒ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๒	๐.๕๖๒	๘๖.๔๐	๘	มาก
๒.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๕๖๘	๘๔.๔๐	๗	มาก
๓.ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๕๙๘	๘๕.๒๐	๘	มาก
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๐.๖๒๐	๘๔.๔๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๖	๐.๕๘๗	๘๕.๒๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $SD = ๐.๕๘๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๒$, $SD = ๐.๕๖๒$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๖$, $SD = ๐.๕๙๘$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ด้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๒๒$, $SD = ๐.๕๖๘$) คิดเป็น ร้อยละ ๘๔.๔๐ ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ตารางที่ ๔.๓๓ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.แต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๓๔	๐.๕๓๖	๘๖.๘๐	๘	มาก
๒.บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายดี	๔.๓๙	๐.๕๓๕	๘๗.๘๐	๘	มาก
๓.พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๓๓	๐.๕๕๔	๘๖.๖๐	๘	มาก
๔.ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๒๖	๐.๕๖๕	๘๕.๒๐	๘	มาก
๕.ให้คำอธิบาย และตอบข้อซักถามได้	๔.๒๙	๐.๖๒๒	๘๕.๘๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๓๒	๐.๕๖๒	๘๖.๔๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๒$, $SD=๐.๕๖๒$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายคดี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๙$, $SD=๐.๕๓๕$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ แต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๔$, $SD=๐.๕๓๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อนเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๖$, $SD=๐.๕๖๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

ตารางที่ ๔.๓๔ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน	๔.๒๖	๐.๖๐๘	๘๕.๒๐	๘	มาก
๒.บริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	๔.๑๕	๐.๖๑๘	๘๓.๐๐	๗	มาก
๓.บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๒๔	๐.๕๒๕	๘๔.๘๐	๗	มาก
๔.แนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓๒	๐.๔๙๘	๘๖.๔๐	๘	มาก
๕.ระยะเวลาในการบริการเป็นไปอย่าง เหมาะสม	๔.๑๙	๐.๕๕๙	๘๓.๘๐	๗	มาก
๖.ประเมินผลหลังการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๕๙๗	๘๓.๐๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๒	๐.๕๖๘	๘๔.๔๐	๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๒$, $SD=๐.๕๖๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ แนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๓๒$, $SD=๐.๔๙๘$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๖$, $SD=๐.๖๐๘$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีประเมินผลหลังการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๑๕$, $SD=๐.๕๙๗$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ตารางที่ ๔.๓๕ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑.สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๒๕	๐.๕๕๗	๘๕.๐๐	๘	มาก
๒.หลากหลายช่องทาง	๔.๑๖	๐.๖๐๖	๘๓.๒๐	๗	มาก
๓.ระยะเวลา	๔.๑๓	๐.๖๔๐	๘๒.๖๐	๗	มาก
๔.ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	๔.๑๑	๐.๕๘๘	๘๒.๒๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๖	๐.๕๙๘	๘๕.๒๐	๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ (ด้านช่องทางการให้บริการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๖$, $SD=๐.๕๙๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน โดยสรุป ความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๕$, $SD=๐.๕๕๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ หลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๑๖$, $SD=๐.๖๐๖$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับ สุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๑๑$, $SD=๐.๕๘๘$) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ตารางที่ ๔.๓๖ : แสดงความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน	ระดับ ความ พึงพอใจ
๑.สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมใช้งาน	๔.๒๘	๐.๕๗๒	๘๕.๖๐	๘	มาก
๒.ที่พักนั่งคอย สถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๒๐	๐.๖๙๑	๘๕.๐๐	๗	มาก
๓.วัสดุ อุปกรณ์ มีความทันสมัย	๔.๒๔	๐.๕๙๓	๘๔.๘๐	๗	มาก
๔.เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก	๔.๒๖	๐.๕๘๗	๘๕.๒๐	๘	มาก
๕.เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจกข้อมูล ต่างๆ	๔.๑๓	๐.๖๖๐	๘๒.๖๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๒	๐.๖๒๐	๘๔.๔๐	๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๒$, $SD=๐.๖๒๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับผลระดับคะแนน อปท.ในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ พร้อมใช้งาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๘$, $SD=๐.๕๗๒$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

อันดับที่ ๒ เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๒๖$, $SD=๐.๕๘๗$)

คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ คะแนน

และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจกข้อมูลต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=๔.๑๓$, $SD=๐.๖๖๐$) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๗ คะแนน

ข้อเสนอแนะต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๑. ควรมีการแสดงกิจกรรมที่หลากหลาย และเป็นปัจจุบัน
๒. ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้แต่ละโรงเรียนมาร่วมทำกิจกรรมกันแบบต่อเนื่อง
๓. ควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ อย่างต่อเนื่อง
๔. อยากให้มีการจัดนิทรรศการเสมือนจริง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
๕. ควรมีเอกสาร แผ่นพับ แสดงข้อมูลต่างๆ เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา นำกลับไปศึกษา
๖. ควรมีการสร้าง application เพื่อประชาสัมพันธ์ และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์