

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งจำนวนประชากรไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจนในการจำแนกตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละชุมชนจึงกำหนดวิธีถ่วงเฉลี่ย 10 หมู่บ้าน รวม 400 คน ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งส่งผลการศึกษาได้สามารถแยกออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนความถี่ในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในรอบ 1 ปีส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการและช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการขยะรีไซเคิล) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และ งานด้านการศึกษา โดยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	145	36.25
หญิง	255	63.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
20 - 29 ปี	23	5.75
30 - 39 ปี	40	10.00
40 - 49 ปี	88	55.00
50 - 59 ปี	131	32.75
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	116	29.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อายุ 40-49 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 30 -39 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อายุ 20 -29 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	286	71.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	13.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	10.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	3.50
ปริญญาตรี	5	1.25
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 286 คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 สำเร็จการศึกษา

อนุปรัชญาหรือเทียบเท่าจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และไม่พบผู้สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ /พนักงานของรัฐ	14	3.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.75
พนักงานบริษัทเอกชน	2	0.50
เกษตรกร	261	65.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	67	16.75
รับจ้างทั่วไป	36	9.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.50
อาชีพอื่นๆ	15	3.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ประกอบ ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ประกอบอาชีพ พนักงานของรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และประกอบ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	159	39.75
5,001 - 10,000 บาท	146	36.50
10,001 - 15,000 บาท	44	11.00
15,001 - 20,000 บาท	23	5.75
20,201 - 25,000 บาท	26	6.50
มากกว่า 25,000 บาท	2	0.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,201 - 25,000 บาทจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ในรอบ 1 ปี

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี	11	2.75
2-3 ครั้งต่อปี	188	47.00
4-5 ครั้งต่อปี	19	4.75
6-7 ครั้งต่อปี	3	0.75
8-9 ครั้งต่อปี	2	0.50
10 ครั้งขึ้นไป ต่อปี	177	44.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการจากจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ในรอบ 1 ปีใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 188 คนคิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ใช้บริการ 6-7 ครั้งต่อปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ ใช้บริการ 8-9 ครั้งต่อปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	99	24.75
กองคลัง	96	24.00
กองช่าง	52	13.00
กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	71	17.75
กองสวัสดิการสังคม	82	20.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ จากสำนักงานปลัด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมาคือ ติดต่อรับบริการ กองคลัง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 กองสวัสดิการสังคม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 และกองช่าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สื่อวิทยุ/โทรทัศน์/เว็บไซต์	-	-
เสียงตามสาย/ผู้นำชุมชน/เพื่อนบ้าน	400	100
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ จากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชน จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.9 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมและรายด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.68	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.71	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.17	0.66	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.23	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.25$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$)

ตารางที่ 4.10 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	0.91	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.26	0.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23	0.81	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.25	0.84	มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.20	0.90	มาก
6. ความสำเร็จในการรับบริการ	4.25	0.86	มากที่สุด
โดยรวม	4.24	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.26$) และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.11 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.22	0.91	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี	4.37	0.84	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.28	0.89	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.26	0.86	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน	4.22	0.90	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง	4.28	0.87	มากที่สุด
โดยรวม	4.27	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัย ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.21$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X}=4.20$)

ตารางที่ 4.12 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.95	0.92	มาก
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.25	0.71	มากที่สุด
3. มีบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ	4.27	0.82	มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.21	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.17	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$) และมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$)

ตารางที่ 4.13 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	4.31	0.87	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.26	0.81	มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.27	0.80	มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.21	0.80	มาก
5. มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	4.21	0.82	มาก
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.26	0.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.25	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X}=4.31$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ($\bar{X}=4.27$) และมีที่นั่งพักรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 4.14 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.70	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.65	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.74	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.52$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.44$)

ตารางที่ 4.15 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านกระบวนการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	4.53	0.61	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.56	0.56	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.56	0.58	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.58	มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน	4.54	0.63	มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ	4.56	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.58$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 4.16 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.55	0.58	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี	4.56	0.61	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.55	0.61	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.56	0.58	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน	4.55	0.61	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.55	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X}=4.56$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.56$) และ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.55$)

ตารางที่ 4.17 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.54	0.61	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.53	0.62	มากที่สุด
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ	4.56	0.56	มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.53	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ ($\bar{X}=4.56$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.54$) และ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.53$)

ตารางที่ 4.18 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	4.36	0.61	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.46	0.80	มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.44	0.80	มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการ	4.47	0.75	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	4.46	0.78	มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.47	0.78	มากที่สุด
โดยรวม	4.44	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ มีน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.47$) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 4.19 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

งานด้านสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.71	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.70	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.47	0.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.81	มากที่สุด
โดยรวม	4.45	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.45$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 4.20 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง	4.44	0.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.45	0.79	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.76	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.46	0.78	มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน	4.49	0.77	มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ	4.49	0.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.49$) และ ความสำเร็จในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.49$)

ตารางที่ 4.21 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.47	0.79	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี	4.50	0.76	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.78	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.46	0.77	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน	4.46	0.78	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.53	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.50$) และ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.47$)

ตารางที่ 4.22 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.46	0.79	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.46	0.78	มากที่สุด
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ	4.52	0.75	มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.43	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการงานด้านสาธารณสุขด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ ($\bar{X}=4.52$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.46$) และ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.46$)

ตารางที่ 4.23 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆชัดเจน	4.48	0.77	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.37	0.90	มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.38	0.89	มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.35	0.91	มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	4.37	0.90	มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.38	0.90	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.81	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีป้ายบอกจุดบริการต่างๆชัดเจน ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.38$) และ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.38$)

ตารางที่ 4.24 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.63	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.59	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.22	0.58	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.58	มาก
โดยรวม	4.19	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการงานด้านการศึกษา โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.25 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านกระบวนการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.11	0.83	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.19	0.71	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	0.72	มาก
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.12	0.78	มาก
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน	4.14	0.83	มาก
6. ความสำเร็จในการรับบริการ	4.11	0.77	มาก
โดยรวม	4.14	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) และ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.26 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่	4.16	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี	4.24	0.66	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อม ในการให้บริการ	4.22	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.23	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกัน	4.14	0.74	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.15	0.69	มาก
โดยรวม	4.19	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ งานด้าน
การศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
4.19) โดยเรียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.24$)
รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} =$
4.23) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$)

ตารางที่ 4.27 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.26	0.82	มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.19	0.67	มาก
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสายกล่อมรับความคิดเห็น ฯลฯ	4.26	0.71	มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ	4.16	0.73	มาก
โดยรวม	4.22	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสายกล่อมรับความคิดเห็น ฯลฯ ($\bar{X} = 4.26$) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ ($\bar{X} = 4.19$)

ตารางที่ 4.28 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆชัดเจน	4.22	0.77	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี	4.18	0.73	มาก
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ	4.29	0.68	มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.18	0.72	มาก
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ	4.14	0.74	มาก
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.15	0.74	มาก
โดยรวม	4.19	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.22$) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี ($\bar{X} = 4.18$)

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม(ข้อเสนอแนะอื่น)

4.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง การบริหารจัดการขยะในชุมชน ต้องการเพิ่มมีถังขยะ การเผ่าขยะ และจัดรถบริการเก็บขยะในชุมชน

4.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ เรื่อง การจัดการระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ยังไม่เพียงพอ

4.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง สาธารณูปโภคเกี่ยวกับน้ำประปา บางครั้งไม่สะอาด

4.4 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในรอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สรุปผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 4.29 ตารางสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับความพึงพอใจร้อยละ
1.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการธนาคารขยะรีไซเคิล)	4.23	10	6	84.65
2.งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.52	10	8	90.40
3.งานด้านสาธารณสุข	4.45	10	7	89.05
4. งานด้านการศึกษา	4.19	10	7	83.70
รวม	4.35	10	7	86.95

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมากที่สุดทุกด้านและในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.95