

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งจำนวนประชากรไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจนในการจำแนกตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละชุมชนจึงกำหนดวิธีถ่วงเฉลี่ย 10 หมู่บ้าน รวม 378 คน ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน ซึ่งส่งผลการศึกษาได้สามารถแยกออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนความถี่ในการรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ในรอบ 1 ปีส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการและช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านบริการกฎหมาย และงานด้านการศึกษา โดยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 5 ด้านด้วยกันคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการจากแบบสอบถาม (ข้อเสนอแนะอื่น)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	155	39.64
หญิง	236	63.35
รวม	391	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.35 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 39.64

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี		
30 -39 ปี		
40 - 49 ปี		
50 - 59 ปี		
อายุ 60 ปี ขึ้นไป		
รวม		100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 50-59 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 อายุ 40-49 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และอายุ 30 -39 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 และอายุ 20 -29 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น		
มัธยมศึกษาตอนปลาย		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		
ปริญญาตรี		
รวม		100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 277 คิดเป็นร้อยละ 70.84 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16 สำเร็จการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 สำเร็จการศึกษاپริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ พนักงานของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรวม ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับจ้างทั่วไป อาชีพอื่นๆ		
รวม		100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 65.73 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัวค้าขาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 ประกอบ รับจ้างทั่วไปจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 ประกอบอาชีพ อื่นๆ เช่น แม่บ้าน พ่อบ้านจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.32 ประกอบอาชีพรับราชการพนักงานของรัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ และ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท		
5,001 - 10,000 บาท		
10,001 - 15,000 บาท		
15,001 - 20,000 บาท		
20,201 - 25,000 บาท		
รวม		100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 50.64 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาทจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.92 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,201 - 25,000 บาทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการรับบริการจากจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ในรอบ 1 ปี

ความถี่ในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อปี		
2-3 ครั้งต่อปี		
4-5 ครั้งต่อปี		
6-7 ครั้งต่อปี		
8-9 ครั้งต่อปี		
10 ครั้งขึ้นไป ต่อปี		
รวม		100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการรับบริการจากจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ในรอบ 1 ปีใช้บริการ 2 -3 ครั้งต่อปี จำนวน 298 คนคิดเป็นร้อยละ 76.21 รองลงมาคือใช้บริการ 8-9 ครั้งต่อปีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 ใช้บริการ 6-7 ครั้งต่อปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.07 ใช้บริการ 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 ใช้บริการ 4-5 ครั้งต่อปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.51

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองคลัง		
กองช่าง		
กองการศึกษา		
กองสวัสดิการ		
ส่วนงานอื่น ๆ		
รวม		100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จากกองการคลัง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 76.21 รองลงมาคือติดต่อรับบริการส่วนงานอื่น ๆ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประสานงาน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 กองสวัสดิการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07 ติดต่อรับบริการกับกองช่าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 และติดต่อรับบริการกับกองช่าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

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

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ จากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชน จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 98.21 รองลงมาคือและสื่อวิทยุโทรทัศน์เว็บไซต์จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	งานด้าน ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย		งานด้าน สวัสดิการ สังคม		งานด้านการ จัดเก็บภาษี		งานด้าน การศึกษา		โดยรวม		ระดับ ความ คิดเห็น
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ขั้นตอนการให้บริการ											
2. ช่องทางการให้บริการ											
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
4. สิ่งอำนวยความสะดวก											
5. คุณภาพการให้บริการ											
โดยรวม											

ตารางที่ 4.9 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้โดยรวมและรายด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ			มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$)และด้านช่องทางการให้บริการ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 4.10 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ			มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย			มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน			มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้โดยเรียงมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.54) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}$ =4.50) และการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}$ =4.48)

ตารางที่ 4.11 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกลักษณะและการต่างกายของเจ้าหน้าที่			มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี			มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ			มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน			มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน			มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง			มากที่สุด
7. บรรยากาศในการบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ ดังนี้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) และบรรยากาศในการบริการ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4.12 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ			มากที่สุด
3. มีบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ			มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ ดังนี้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีบริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับ เสียงตามสาย กล้องรับความคิดเห็น ฯลฯ ($\bar{X} = 4.46$) และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$)

ตารางที่ 4.13 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน			มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี			มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ			มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ			มากที่สุด
5. มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ			มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ			มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับมีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก 3 ลำดับ ดังนี้มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.55$) และมีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4.14 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			มากที่สุด
2. ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้			มากที่สุด
3. ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์			มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ 4.15 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

งานด้านรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ			มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
5.ด้านคุณภาพการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.16 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านกระบวนการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง			มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ			มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย			มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน			มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อยู่ระดับมากที่สุดข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=4.60$) รองลงมาคือแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.59$) และการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง ($\bar{X}=4.58$)

ตารางที่ 4.17 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

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

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ =4.58) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.54) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X}$ =4.52)

ตารางที่ 4.18 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ			มากที่สุด
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ			มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) รองลงมาคือมีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ ($\bar{X}=4.54$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.50$)

ตารางที่ 4.19 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมมีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน			มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยดี			มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ			มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ			มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ			มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ			มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.58$) และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่บริการ ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 4.20 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			มากที่สุด
2. ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้			มากที่สุด
3. ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์			มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนี้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 4.21 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายโดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

งานด้านบริการกฎหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ			มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายโดยรวมและรายด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.49$)

ตารางที่ 4.22 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน หลัง			มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ			มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย			มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน			มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมาคือแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ความสำเร็จในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.51$) และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 4.23 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่			มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี			มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ			มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน			มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน			มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง			มากที่สุด
7. บรรยากาศในการบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.53$) และบรรยากาศในการบริการ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4.24 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ			มากที่สุด
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา แผ่นพับเสียงตามสายกล่อรับความคิดเห็นฯลฯ			มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ การให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่อรับความคิดเห็นฯลฯ ($\bar{X}$ =4.54) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ =4.49) และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.48)

ตารางที่ 4.25 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆชัดเจน			มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี			มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ			มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ			มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ			มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ			มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.52$) และมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.51$)

ตารางที่ 4.26 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			มากที่สุด
2. ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้			มากที่สุด
3. ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์			มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนี้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 4.27 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาโดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

งานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ			มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			มากที่สุด
5.ด้านคุณภาพการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการงานด้านการศึกษาโดยรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.50$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.28 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านกระบวนการด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง			มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน			มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ			มากที่สุด
4. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่าย			มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน			มากที่สุด
6. ความสำเร็จในการรับบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน ความสำเร็จในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆมีความชัดเจน เข้าใจง่ายความสำเร็จในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.49$) และการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.29 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่			มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี			มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อม ในการให้บริการ			มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน			มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกัน			มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง			มากที่สุด
7. บรรยากาศในการบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ งานด้าน
การศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดย
เรียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ดังนี้ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจา
สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มา
รับบริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน และบรรยากาศในการบริการ ($\bar{X} = 4.49$)

ตารางที่ 4.30 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			มากที่สุด
2. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ			มากที่สุด
3. มีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ			มากที่สุด
4. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ในการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือมีการให้บริการทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆป้ายโฆษณาแผ่นพับเสียงตามสายกล่องรับความคิดเห็นฯลฯ ($\bar{X} = 4.49$) และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.31 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆชัดเจน			มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยดี			มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ			มากที่สุด
4. มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ			มากที่สุด
5. ห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ			มากที่สุด
6. มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ			มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานบริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานบริการ ($\bar{X}=4.52$) รองลงมาคือมีที่นั่งพักรอรับบริการเหมาะสม และเพียงพอ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ($\bar{X}=4.51$) และมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ($\bar{X}=4.50$)

ตารางที่ 4.32 ตารางความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ			มากที่สุด
2. ได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้			มากที่สุด
3. ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์			มากที่สุด
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ			มากที่สุด
โดยรวม			มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือได้รับบริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.50$)

4.3 สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครในรอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สรุปผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 4.33 ตารางสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	ระดับความ พึงพอใจร้อยละ
1.งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		10		
2.งานด้านรายได้หรือภาษี		10		
3.งานด้านบริการกฎหมาย		10		
4. งานด้านการศึกษา		10		
รวม		10		

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมากที่สุดทุกด้านและในภาพรวมผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90