

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง อำเภอ บ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้คณะผู้วิจัยวิทยาลัยนอร์ทเทิร์น ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๖ ส่วน ซึ่งเป็นการสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานบริการทั้ง ๕ งานบริการ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

แต่ละส่วนงานบริการแบ่งนำเสนอออกเป็น ๓ ส่วนย่อย ตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง
๓. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มีการใช้สัญลักษณ์ทางสถิติประกอบการนำเสนอ เพื่อให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้นำเสนอได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกล่าวถึงความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

$\bar{X}$ หมายถึงค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองหญ้าปล้อง ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ของ งานบริการทั้ง ๕ งานบริการ มีดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง

งานบริการ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับ คะแนน
๑) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๘๕	๙๗.๗๐	๑๐
๒) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	๔.๘๕	๙๗.๗๐	๑๐
๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๒	๙๖.๖๐	๑๐
๔) งานด้านสาธารณสุข	๔.๗๖	๙๗.๒๒	๑๐

๕) งานด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๘๒	๙๖.๖๐	๑๐
เฉลี่ย	๔.๘๒	๙๗.๑๖	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง โดยรวมเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๑๖ คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ ๑๐

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๖๕ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕๖	๕๘.๘๖
หญิง	๑๐๐	๔๑.๑๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๑๐	๓.๗๗
๓๐-๓๙ ปี	๘๕	๓๒.๐๗
๔๐-๔๙ ปี	๙๙	๓๗.๓๕
๕๐ ปี ขึ้นไป	๗๑	๒๙.๗๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๑	๑๑.๖๙
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๖	๑๗.๓๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๘	๓๓.๒๐
อนุปริญญา/ปวส.	๕๙	๒๒.๒๖
ปริญญาตรี	๔๑	๑๕.๐๐
อื่นๆ	-	-

อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๓๖	๑๓.๕๘
รับจ้าง	๑๐๕	๕๒.๓๘
ธุรกิจส่วนตัว	๖๗	๑๐.๓๖
เกษตรกร	๕๗	๒๑.๕๐
อื่นๆ	-	
รวม	๒๖๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๕๘.๘๖ ร้อยละ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๗.๓๕ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.ร้อยละ ๓๓.๒๐ และประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ ๕๒.๓๘

ส่วนที่ ๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๘.๑๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๒๘	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๕๗	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๗๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕, S.D=.๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.= ๑.๐๙) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= .๓๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงาน บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๘๖	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	.๙๗	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๘๓	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๘๕	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.=๑.๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.=๑.๒๕) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.=๑.๑๒) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.=๑.๒๕) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๐	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๘๕	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๙	.๙๖	มากที่สุด	๙๕.๘๐	๑๐
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๐	๑.๐๘	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๒	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒ ,S.D.= ๑.๐๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒, S.D.= .๙๕) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= ๑.๑๒) และ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๐, S.D.=๑.๒๕) และความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๐, S.D.= ๑.๐๘) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๘๙	.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๖	.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๘๗	.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๘๘	.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๙	.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
รวม	๔.๘๔	.๓๓	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔, S.D.=.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙, S.D.=.๓๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๙, S.D.=.๓๒) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D. =.๓๕) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.=.๓๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๖	.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๔๐	๑๐
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๘๕	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.=.๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ ,S.D.=.๙๕) มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.=.๙๖) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ ๓.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๘ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๑๕๒ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๕	๖๒.๕๐
หญิง	๕๗	๓๗.๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๖	๓.๙๔
๓๐-๓๙ ปี	๕๔	๓๕.๕๒
๔๐-๔๙ ปี	๖๐	๓๙.๔๗
๕๐ ปี ขึ้นไป	๓๒	๒๑.๐๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๓.๒๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐	๖.๕๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๕	๑๖.๔๔
อนุปริญญา/ปวส.	๗๕	๔๙.๓
ปริญญาตรี	๓๗	๒๒.๓๔
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๔๙	๓๒.๒๓
รับจ้าง	๓๔	๒๒.๓๖
ธุรกิจส่วนตัว	๓๕	๒๓.๐๒
เกษตรกร	๓๔	๒๒.๓๖
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๕๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๒.๕๐ อายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๔๗ ระดับปริญญาตรีร้อยละ ๒๒.๓๔ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญร้อยละ ๓๒.๒๓

ส่วนที่ ๓.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้าน
รายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด	๙๗.๘๒	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๘.๑๖	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๒๘	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๕๗	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๘๖	มากที่สุด	๙๗.๗๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๕, S.D.=.๘๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๗๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้าน
ช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.= ๑.๐๗) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= .๓๓) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๘๒	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	.๙๗	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๘๖	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๘๓	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด		๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.=๑.๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๒๕) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔, S.D.= ๑.๒๕) และขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๔๐	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๘	๑.๐๘	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
รวม	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ ,S.D.= ๑.๐๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒, S.D.=.๙๖) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D.๑๐๖) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D.=๑.๐๘) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D.=๙๖)

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๘๔	.๓๖	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๕	.๓๕	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๘๖	.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๘๘	.๓๒	มากที่สุด	๙๗.๖๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๗	.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๖	.๓๓	มากที่สุด	๙๗.๒๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.=.๓๓) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D.=.๓๒) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.=.๓๓) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.=.๓๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๗๖	.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๐
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๕๗	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.=.๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๕๗ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒,S.D.=.๙๕) รองลงมาความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.=.๙๖) และมีอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๖๐ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓๑	๕๐.๓๘
หญิง	๑๒๙	๕๙.๖๑
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๙๒
๒๐-๒๙ ปี	๙	๓.๔๖
๓๐-๓๙ ปี	๒๘	๑๐.๗๖
๔๐-๔๙ ปี	๑๑๘	๔๕.๓๘
๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๐๐	๓๘.๔๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๑	๑๕.๗๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๘	๓๗.๖๙
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๒๑	๔๖.๕๓
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐	๓.๘๔
ปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	-	-
รับจ้าง	๑๑๓	๓๙.๖๑
ธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๑๐.๓๘
เกษตรกร	๑๒๐	๔๖.๑๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๙.๖๑ มีอายุ ๔๐- ๔๙ ปี ร้อยละ ๔๕.๓๘ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๔๖.๕๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๖.๑๕

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง
ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๘	.๙๒	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	.๙๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๙๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๒, S.D.=.๙๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.= ๑.๐๗) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙, S.D.= .๙๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	.๙๗	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๔๐	๑๐
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๒๐	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๕๙	.๓๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๗๘	.๙๒	มากที่สุด	๙๕.๖๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘, S.D.= .๙๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๕.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔, S.D.= ๑.๒๕) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒, S.D.= .๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๖	.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.=.๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒,S.D.=.๙๕) รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.=.๙๖) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงาน
บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๗๔	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๐	.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๕๒	๑๐
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๗๘	.๙๔	มากที่สุด	๙๗.๒๑	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๘๘	๑.๐๘	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	๑.๐๐	มากที่สุด	๙๖.๙๗	๑๐
รวม	๔.๗๙	.๙๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.=.๙๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐
และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย
แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= ๑.๐๘) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว
และเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐ , S.D.= .๘๙) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม
(ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๘ ,S.D.= .๙๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๘๕	.๙๖	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๘๘	๑.๐๘	มากที่สุด	๙๘.๑๗	๑๐
รวม	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ , S.D. = ๑.๐๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒ , S.D.= .๙๕) รองลงมาคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ , S.D.= ๑.๐๘) และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ , S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๕.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๐ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๒๕๔ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๒๕	๔๙.๒๑
หญิง	๑๒๙	๕๐.๗๘
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๑๑	๔.๓๓
๓๐-๓๙ ปี	๙๖	๒๖.๙๕
๔๐-๔๙ ปี	๘๗	๓๔.๒๕
๕๐ ปี ขึ้นไป	๖๐	๒๓.๖๒
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๘๗	๓๓.๗๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๑	๑๖.๐๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๙	๒๖.๓๓
อนุปริญญา/ปวส.	๑๒	๔.๗๓
ปริญญาตรี	๒๕	๙.๘๔
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	๒๘	๑๑.๐๒
รับจ้าง	๙๘	๓๘.๕๘
ธุรกิจส่วนตัว	๔๗	๑๘.๕๐
เกษตรกร	๘๑	๓๑.๘๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๐.๗๘ อายุ ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๒๖.๙๕ มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ ๒๖.๓๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ๓๘.๕๘

ส่วนที่ ๕.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง
หญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๕.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข
โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๒	.๖๙	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๓	๑.๐๐	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๖	.๙๒	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
รวม	๔.๗๖	.๙๒	มากที่สุด	๙๗.๒๒	๑๐

จากตารางที่ ๕.๒๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุขโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๗๖,
S.D.=.๙๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๒๒ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓,S.D.= ๑.๐๙) รองลงมาคือ ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖, S.D.= .๙๒)
และด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= ๑.๐๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๘๔	.๔๖	มากที่สุด	๙๖.๘๐	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	.๖๐	มากที่สุด	๙๓.๔๐	๙
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๒	.๖๓	มากที่สุด	๙๖.๗๘	๑๐
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๗๓	.๗๖	มากที่สุด	๙๕.๐๐	๙
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๖๔	๑.๐๓	มากที่สุด	๙๕.๘๗	๑๐
รวม	๔.๗๒	.๖๙	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๖๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔, S.D.= .๔๖) รองลงมาคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓, S.D.= .๗๖) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒, S.D.= .๖๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๕	.๘๔	มากที่สุด	๙๖.๙๖	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๘๔	๑.๐๓	มากที่สุด	๙๗.๘๑	๑๐
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๖๗	๑.๐๔	มากที่สุด	๙๖.๒๒	๑๐
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๑.๐๔	มากที่สุด	๙๗.๘๑	๑๐
๕. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	๔.๗๒	๑.๐๖	มากที่สุด	๙๖.๕๘	๑๐
รวม	๔.๗๓	๑.๐๐	มากที่สุด	๙๗.๐๘	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๓ ,S.D.= ๑.๐๐) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๘ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= ๑.๐๓) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๕,S.D.= .๘๔) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๒ ,S.D.= ๑.๐๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๘๒	.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๗๕	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๘๒	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๗๕	๑๐
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๘๖	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๓	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๗๗	๑๐
รวม	๔.๘๓	๑.๐๙	มากที่สุด	๙๗.๘๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= ๑.๐๙) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๘๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖ ,S.D.= ๑.๒๕) รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔ ,S.D.= ๑.๒๕) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๓ ,S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๔	.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และสวยงาม	๔.๗๖	๑.๐๐	มากที่สุด	๙๖.๙๗	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๗๘	.๙๔	มากที่สุด	๙๗.๒๑	๑๐
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๘๐	.๘๙	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ	๔.๗๖	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๓๘	๑๐
รวม	๔.๗๖	.๙๒	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๖ ,S.D.= .๙๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐ ,S.D.= .๘๙) รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘ ,S.D.= .๙๔) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๖ ,S.D.= .๘๙) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านสาธารณสุข

- ไม่มี -

ส่วนที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

ส่วนที่ ๖.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๒๖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (๑๒๓ คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘๙	๗๒.๓๕
หญิง	๓๔	๒๗.๖๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๒๙ ปี	๒๐	๑๖.๒๖
๓๐-๓๙ ปี	๓๒	๒๐.๐๖
๔๐-๔๙ ปี	๔๕	๓๖.๕๘
๕๐ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๑.๑๓
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๑	๒๕.๒๐.
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๖	๔๕.๕๒
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๒	๑๗.๘๘
อนุปริญญา/ปวส.	๑๔	๑๑.๓๘
ปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ	-	-
รับจ้าง	๔๕	๓๖.๕๘
ธุรกิจส่วนตัว	๒๕	๒๐.๓๒
เกษตรกร	๕๘	๔๗.๑๕
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๗๒.๓๕ มีอายุ ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๖.๕๘ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ ๔๕.๕๒ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๔๗.๑๕

ส่วนที่ ๖.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง
ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง
ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม

ด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละความ พึงพอใจ	คะแนน ที่ได้
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๘	.๙๒	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	.๙๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐
รวม	๔.๘๒	.๙๘	มากที่สุด	๙๖.๖๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = ๔.๘๒, S.D.=.๙๘) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๖๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗, S.D.= ๑.๐๗) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕, S.D.= .๙๗) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙, S.D.= .๙๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ชัดเจนดี	๔.๘๐	.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๕๒	๑๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๒	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๗๓	๑๐
๓. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๔. การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๕. ขั้นตอนการให้บริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้	๔.๕๙	.๓๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐	๙
รวม	๔.๗๘	.๙๒	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๘, S.D.= .๙๒) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ การให้บริการมีความครบถ้วนถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๔, S.D.= ๑.๒๕) และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๒, S.D.= .๙๗) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงาน
บริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๒. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๓. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
๔. ความเพียงพอต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๗๖	.๕๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐	๑๐
๕. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็ว	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
รวม	๔.๘๕	.๙๗	มากที่สุด	๙๗.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๕ ,S.D.= .๙๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=๔.๙๒,S.D.= .๙๕) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘,S.D.= .๙๖) และมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงาน บริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ร้อยละ	คะแนน ที่ได้
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๗๔	.๘๙	มากที่สุด	๙๖.๘๓	๑๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๖	๑.๐๐	มากที่สุด	๙๖.๙๗	๑๐
๓. สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๗๘	.๙๔	มากที่สุด	๙๗.๒๑	๑๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ	๔.๘๘	๑.๐๘	มากที่สุด	๙๘.๐๐	๑๐
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	.๘๙	มากที่สุด	๙๗.๕๒	๑๐
รวม	๔.๗๙	.๙๖	มากที่สุด	๙๖.๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๗๙ ,S.D.= .๙๖) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๖.๐๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย แนะนำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘ ,S.D.= ๑.๐๘) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๐ , S.D.= .๘๙) และสามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่าง เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย= ๔.๗๘ ,S.D.= .๙๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	คะแนนที่ได้
๑. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๔	๑.๒๕	มากที่สุด	๙๗.๙๑	๑๐
๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม	๔.๘๖	๑.๑๒	มากที่สุด	๙๗.๙๓	๑๐
๓. มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	๔.๘๘	.๙๖	มากที่สุด	๙๘.๒๑	๑๐
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	๔.๙๒	.๙๕	มากที่สุด	๙๘.๖๑	๑๐
๕. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและห้องน้ำ	๔.๘๒	๑.๐๒	มากที่สุด	๙๘.๑๗	๑๐
รวม	๔.๘๗	๑.๐๗	มากที่สุด	๙๗.๔๐	๑๐

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๗ , S.D. = ๑.๐๗) ร้อยละความพึงพอใจ ๙๗.๔๐ และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ ๑๐ ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย สามอันดับแรกคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน (ค่าเฉลี่ย= ๔.๙๒ ,S.D.= .๙๕) รองลงมาคือ มีการจัดผังการให้บริการได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=๔.๘๘, S.D.= .๙๖) และ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย= ๔.๘๖, S.D.= ๑.๑๒) ตามลำดับ

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าปล้อง ในงานบริการด้านโยธาการอนุญาตการปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ไม่มี -