**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4) ด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี 5) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

**4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง จำนวน 371 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษ

อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

ในปี 2562

| **ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| **1. เพศ** |  |  |
| ชาย | 122 | 32.88 |
| หญิง | 249 | 67.12 |
| **2. อายุ** |  |  |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 22 | 5.93 |
| 21 - 30 ปี | 15 | 4.04 |
| 31 - 40 ปี | 58 | 15.63 |
| 41 – 50 ปี | 138 | 37.20 |
| 51 - 60 ปี | 59 | 15.90 |
| 61 ปีขึ้นไป | 79 | 21.29 |
| **3. สถานภาพ** |  |  |
| โสด | 259 | 69.81 |
| สมรส | 47 | 12.67 |
| หม้าย | 43 | 11.59 |
| หย่าร้าง | 22 | 5.93 |
| **4. ระดับการศึกษา** |  |  |
| ประถมศึกษา | 280 | 75.47 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 42 | 11.32 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 20 | 5.39 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 15 | 4.04 |
| ปริญญาตรี | 10 | 2.70 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 1.08 |
| **5. อาชีพ** |  |  |
| เกษตรกร | 192 | 51.75 |
| พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป | 30 | 8.09 |
| แม่บ้าน | 41 | 11.05 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | 75 | 20.22 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 29 | 7.82 |
| อื่น ๆ | 4 | 1.08 |
| **6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** |  |  |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 270 | 72.78 |
| 5,001-10,000 บาท | 35 | 9.43 |
| 10,001-15,000 บาท | 40 | 10.78 |
| 15,001-20,000 บาท | 20 | 5.39 |
| มากกว่า 20,000 บาท | 6 | 1.62 |
| **7. ความถี่ในการมาใช้บริการ** |  |  |
| 1 – 2 ครั้งต่อเดือน | 270 | 72.78 |
| 3 – 4 ครั้งต่อเดือน | 71 | 19.14 |
| มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน | 30 | 8.09 |
| **รวม** | **371** | **100.00** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 67.12 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีสถานภาพสมรส จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.81 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 75.47 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 72.78 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 72.78

**4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย

1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
4. ด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี

5) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย

**4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2**

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| () | **S.D.** |
| 1) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 4.82 | .604 | 96.40 | มากที่สุด |
| 2) งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต | 4.70 | .534 | 94.00 | มากที่สุด |
| 3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | 4.67 | .539 | 93.40 | มากที่สุด |
| 4) งานด้านจัดเก็บรายได้ หรือภาษี | 4.82 | .584 | 96.40 | มากที่สุด |
| 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย | 4.76 | .522 | 95.20 | มากที่สุด |
| **เฉลี่ยรวม** | **4.75** | **.510** | **95.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

**4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3**

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

| **งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| () | **S.D.** |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.82 | .652 | 96.40 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.84 | .765 | 96.80 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.84 | .530 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.80 | .797 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.80 | .849 | 96.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.82** | **.710** | **96.40** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.80 | .707 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.83 | .849 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ  หน่วยงาน | 4.82 | .562 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล  ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.80 | .797 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.80 | .787 | 96.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.81** | **.609** | **96.20** | **มากที่สุด** |
|  | () | **S.D.** |  |  |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | |
| 1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ | 4.80 | .629 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .749 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .759 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.79 | .651 | 95.80 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | .618 | 96.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.81** | **.533** | **96.20** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.86 | .749 | 97.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ  ให้บริการที่ชัดเจน | 4.82 | .717 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | .507 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ | 4.85 | .650 | 97.00 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.86 | .646 | 97.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.84** | **.644** | **96.80** | **มากที่สุด** |
| **รวมทั้งหมด** | **4.82** | **604** | **96.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง โดยภามรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

**4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4**

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการงานบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

| **ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| () | **S.D.** |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.77 | .621 | 95.40 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.73 | .627 | 94.60 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.74 | .622 | 94.80 | มากที่สุด |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.70 | .675 | 94.00 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.71 | .631 | 94.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.73** | **.588** | **94.60** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.72 | .631 | **94.40** | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.64 | .537 | **92.80** | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ  หน่วยงาน | 4.66 | .552 | **93.20** | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล  ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.66 | .685 | **93.20** | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.72 | .661 | **94.40** | มากที่สุด |
| **รวม** | 4.68 | **.576** | **93.60** | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | |
| 1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ | 4.65 | .587 | 93.00 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.75 | .561 | 95.00 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.69 | .757 | 93.80 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.71 | .750 | 94.20 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.73 | .681 | 94.60 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.71** | **.627** | **94.12** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.77 | .520 | 95.40 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ  ให้บริการที่ชัดเจน | 4.64 | .727 | 92.80 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.71 | .742 | 94.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน  วันหยุดราชการ | 4.62 | .635 | 92.40 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.69 | .791 | 93.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.69** | **.566** | **93.80** | มากที่สุด |
| **รวมทั้งหมด** | **4.70** | **.534** | **94.00** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

**4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

| **งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| () | **S.D.** |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.51 | .601 | 90.20 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.59 | .617 | 91.80 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.74 | .692 | 94.80 | มากที่สุด |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.52 | .695 | 90.40 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.81 | .501 | 96.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.63** | **.532** | **92.60** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.79 | .615 | 95.80 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.77 | .568 | 95.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ  หน่วยงาน | 4.65 | .523 | 93.00 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล  ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.55 | .605 | 91.00 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.57 | .639 | 91.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.67** | **.520** | **93.40** | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | |
| 1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ | 4.75 | .587 | 95.00 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.75 | .661 | 95.00 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.63 | .657 | 92.60 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.73 | .532 | 94.60 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.69 | .585 | 93.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | 4.71 | .621 | 94.20 | มากที่สุด |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.51 | .621 | 90.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ  ให้บริการที่ชัดเจน | 4.69 | .657 | 93.80 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.74 | .602 | 94.80 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน  วันหยุดราชการ | 4.61 | .695 | 92.20 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.70 | .701 | 94.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.65** | **.566** | **93.00** | **มากที่สุด** |
| **รวมทั้งหมด** | **4.67** | **.539** | **93.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 64.30 และด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

**4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6**

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกกว้าง

| **ด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| () | **S.D.** |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.83 | .552 | 96.60 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.83 | .565 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.80 | .530 | 96.80 | มากที่สุด |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.80 | .597 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.84 | .549 | 96.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.82** | **.510** | 96.40 | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.80 | .707 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.83 | .849 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ  หน่วยงาน | 4.82 | .562 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล  ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.80 | .797 | 96.00 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.80 | .787 | 96.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.81** | **.609** | 96.20 | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | |
| 1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ | 4.80 | .629 | 96.00 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .749 | 96.40 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.82 | .759 | 96.40 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.79 | .651 | 95.80 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.82 | .618 | 96.40 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.81** | **.533** | **96.20** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.85 | .749 | 97.00 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ  ให้บริการที่ชัดเจน | 4.83 | .717 | 96.60 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | .507 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ | 4.85 | .650 | 97.00 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.86 | .646 | 97.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.84** | **.644** | **96.80** | **มากที่สุด** |
| **รวมทั้งหมด** | **4.82** | **.584** | **96.40** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างโดยภามรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

**4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7**

**ตารางที่ 7** ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย

| **งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย** | **ระดับความพึงพอใจ** | | **ร้อยละ** | **แปลผล** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| () | **S.D.** |
| **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | 4.72 | .681 | 94.40 | มากที่สุด |
| 2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.74 | .679 | 94.80 | มากที่สุด |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ | 4.74 | .669 | 94.80 | มากที่สุด |
| 4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง) | 4.74 | .678 | 94.80 | มากที่สุด |
| 5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.76 | .617 | 95.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.74** | **.666** | **94.80** | **มากที่สุด** |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | |
| 1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น | 4.77 | 0.679 | 95.40 | มากที่สุด |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | 4.74 | 0.669 | 94.80 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ | 4.74 | 0.678 | 94.80 | มากที่สุด |
| 4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล  ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร | 4.76 | 0.617 | 95.20 | มากที่สุด |
| 5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.75 | 0.557 | 95.00 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.75** | **0.609** | **95.00** | **มากที่สุด** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | |
| 1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ | 4.73 | .673 | 94.60 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ | 4.76 | .667 | 95.20 | มากที่สุด |
| 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ  ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.77 | .589 | 95.40 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ  ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย | 4.78 | .654 | 95.60 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ | 4.76 | .667 | 95.20 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.76** | **.823** | **95.20** | **มากที่สุด** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.81 | 0.652 | 96.20 | มากที่สุด |
| 2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ  ให้บริการที่ชัดเจน | 4.72 | 0.675 | 94.40 | มากที่สุด |
| 3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ | 4.81 | 0.62 | 96.20 | มากที่สุด |
| 4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ | 4.82 | 0.797 | 96.40 | มากที่สุด |
| 5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ | 4.79 | 0.649 | 95.80 | มากที่สุด |
| **รวม** | **4.79** | **.556** | **95.80** | **มากที่สุด** |
| **รวมทั้งหมด** | **4.76** | **.522** | **95.20** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกู้ชีพกู้ภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

**4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 8** ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง

| **ข้อเสนอแนะ** | **ความถี่** | |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง**   1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง 2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างรวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง 3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น | 115  32  23 |  | |
| **ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้าง**   1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ 2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น | **ความถี่**  25  50 |  | |
| **สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกว้างดำเนินการ ได้แก่** | **ความถี่** |  | |
| 1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน | 13 |  | |
| 2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี  3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด | 13  9 |  | |