

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด ที่เป็นตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานบริการ เป็นรายด้านจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย ตัวแปร จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็น จำนวน และร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	130	34.00
หญิง	252	66.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	3.00
21-40 ปี	46	12.00
41-60 ปี	195	51.00
61 ปีขึ้นไป	130	34.00
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	248	65.00
มัธยมศึกษา	115	30.00
ปริญญาตรี	15	4.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท / เดือน	287	75.00
5,000-10,000 บาท / เดือน	61	16.00
10,001-15,000 บาท / เดือน	19	5.00
15,001-20,000 บาท / เดือน	7	2.00
มากกว่า 20,000 บาท / เดือนขึ้นไป	7	2.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.60
เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	63	16.40
เกษตรกรกรรม	190	49.70
รับจ้าง / ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	58	15.20
แม่บ้าน / ว่างงาน / กำลังหางานทำ	51	13.30
อื่นๆ	6	1.80
<b>การอยู่อาศัยในชุมชน</b>		
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	5	1.20
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	20	5.50
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	76	20.00
เป็นคนในชุมชนนี้ตั้งแต่เกิด	280	72.70

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 382 ตัวอย่าง สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.00

ส่วนใหญ่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.70 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย ร้อยละ 16.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 72.70 รองลงมาคือ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี ร้อยละ 20.00

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานบริการ จำนวน 4 งานบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ในครั้งนี้ มีประเด็นการประเมิน 4 งานบริการคือ งานบริการด้าน (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยภาพรวม ของงานบริการทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานบริการด้านที่ 4 ด้านสาธารณสุข	4.36	0.68	87.20	มาก
งานบริการด้านที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.33	0.65	86.60	มาก
งานบริการด้านที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี	4.30	0.71	86.00	มาก
งานบริการด้านที่ 1 ด้านการศึกษา	4.28	0.70	85.60	มาก
<b>รวมทุกงานบริการ</b>	<b>4.32</b>	<b>0.68</b>	<b>86.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ทั้ง 4 งานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 (Mean= 4.32) โดยงานบริการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมา คือ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 86.60 และงานบริการที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษา ร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

## งานบริการด้านที่ 1 ด้านการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการศึกษา ดังตารางที่ 4.3-4.4

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.71	83.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.66	83.80	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.69	87.60	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.75	87.00	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.70</b>	<b>85.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.00 และด้านที่ประชาชนพึงใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกในแต่ละด้าน ผลการประเมิน เป็นดังนี้  
**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา  
 จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ</b>				
1. มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.14	0.74	84.80	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.71	85.40	มาก
3. มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	4.20	0.69	84.00	มาก
4. มีการให้บริการด้วยความถูกต้องตามความต้องการในการ ขอรับบริการ	4.14	0.68	82.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.19</b>	<b>0.71</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรัก บริการ	4.19	0.67	82.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งตัวสุภาพ วางตัว เหมาะสม	4.21	0.65	84.20	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.66	84.20	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.17	0.65	83.40	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.19	0.66	83.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.19</b>	<b>0.66</b>	<b>83.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ	4.29	0.67	85.80	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่ เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้วน้ำ น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น	4.39	0.66	85.80	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	4.39	0.68	87.80	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.41	0.74	88.20	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.40	0.71	88.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.69</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	4.34	0.72	86.80	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.36	0.73	87.20	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เพียงพอ	4.36	0.75	87.20	มาก
4. มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์	4.35	0.78	87.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.35</b>	<b>0.75</b>	<b>87.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวมงานบริการด้านที่ 1</b>	<b>4.28</b>	<b>0.70</b>	<b>85.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อ**งานบริการด้านการศึกษา** ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้รับความพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 85.40 ส่วนข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการด้วยความถูกต้องตามความต้องการในการขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.80

2. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพวางตัวเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 84.20 ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 83.40

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.20 และด้านที่น้อยที่สุด คือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 85.80

4. **ด้านช่องทางการให้บริการ** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่

สะดวก ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 และน้อยที่สุด คือ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 86.80

## งานบริการด้านที่ 2 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ดังตารางที่ 4.5-4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.71	83.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.65	85.20	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.73	87.60	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.38	0.73	87.60	มาก
โดยรวม	4.30	0.71	86.00	มาก

จากตารางที่ 4.5 ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้และภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.30) ร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ (Mean = 4.38) ร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Mean = 4.26) ร้อยละ 85.20 และด้านที่ประชาชนมีความพึงใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 4.16) ร้อยละ 83.20

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ รายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12	0.75	82.40	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08	0.72	81.60	มาก
3. มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	4.22	0.70	84.40	มาก
4. มีการให้บริการด้วยความถูกต้องตามความต้องการในการขอรับบริการ	4.20	0.69	84.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.16</b>	<b>0.71</b>	<b>83.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรักบริการ	4.23	0.64	84.60	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม	4.22	0.65	84.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.25	0.66	85.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.33	0.66	86.60	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.29	0.63	85.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.26</b>	<b>0.65</b>	<b>85.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.28	0.72	85.60	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้วน้ำ น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น	4.40	0.74	88.00	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	4.42	0.71	88.40	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.43	0.72	88.60	มาก
5. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	4.38	0.77	87.60	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.73</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	4.40	0.69	88.00	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.39	0.66	87.80	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เพียงพอ	4.38	0.77	87.60	มาก
4. มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์	4.35	0.78	87.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.73</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวมงานบริการด้านที่ 2</b>	<b>4.30</b>	<b>0.71</b>	<b>86.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ได้รับความพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 84.40 และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 81.60

2. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.40

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยเรื่องที่ประชาชนพึงพอใจอันดับแรก คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.40 และด้านที่น้อยที่สุด คือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 85.60

4. **ด้านช่องทางการให้บริการ** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 88.00 และน้อยที่สุดคือ การมีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 87.00

### งานบริการด้านที่ 3 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดังตารางที่ 4.7 – 4.8

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.60	84.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.36	0.69	87.20	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.66	87.60	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.67	87.00	มาก
โดยรวม	4.33	0.65	86.60	มาก

จากตารางที่ 4.7 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 86.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.00 และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.60

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.21	0.60	84.20	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	0.56	84.40	มาก
3. มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	4.27	0.62	85.40	มาก
4. มีการให้บริการด้วยความถูกต้องตามความต้องการในการขอรับบริการ	4.22	0.63	84.40	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.23	0.60	84.60	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรักบริการ	4.37	0.67	87.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม	4.37	0.70	87.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.39	0.71	87.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.35	0.71	87.00	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.34	0.70	86.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.36</b>	<b>0.69</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.37	0.69	86.40	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้ว อี น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น	4.44	0.67	88.80	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	4.38	0.64	87.60	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.31	0.62	86.20	มาก
5. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม	4.41	0.69	88.20	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.38</b>	<b>0.66</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	4.33	0.64	86.60	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.39	0.67	87.80	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เพียงพอ	4.35	0.75	87.00	มาก
4. มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล่องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์	4.35	0.62	87.00	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.35</b>	<b>0.67</b>	<b>87.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวมงานบริการด้านที่ 3</b>	<b>4.33</b>	<b>0.65</b>	<b>86.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อ**งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ได้รับความพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 85.40 และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 84.20
2. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 87.80 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 86.80
3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้ว อี๋ น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.80 และด้านที่น้อยที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 86.20
4. **ด้านช่องทางการให้บริการ** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการที่สะดวกไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 และน้อยที่สุดคือ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 86.60

## งานบริการด้านที่ 4 งานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.65	84.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.69	87.80	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.67	88.20	มาก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.71	88.40	มาก
โดยรวม	4.36	0.68	87.20	มาก

จากตารางที่ 4.9 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.20 และด้านที่ประชาชนพึงใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.20

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.09	0.62	81.80	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	0.67	84.40	มาก
3. มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	4.26	0.68	85.20	มาก
4. มีการให้บริการด้วยความถูกต้องตามความต้องการในการขอรับบริการ	4.26	0.63	85.20	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.21	0.65	84.20	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	Mean	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรักบริการ	4.37	0.69	87.40	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม	4.37	0.66	87.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.38	0.69	87.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.39	0.67	87.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	4.44	0.74	88.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.39</b>	<b>0.69</b>	<b>87.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.38	0.66	87.60	มาก
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้ว น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น	4.47	0.67	89.40	มาก
3. อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	4.44	0.66	88.80	มาก
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.41	0.67	88.20	มาก
5. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	4.39	0.72	87.80	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.41</b>	<b>0.67</b>	<b>88.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ	4.40	0.75	88.00	มาก
2. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.48	0.70	89.60	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เพียงพอ	4.43	0.66	88.60	มาก
4. มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์	4.37	0.73	87.40	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.42</b>	<b>0.71</b>	<b>88.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวมงานบริการด้านที่ 4</b>	<b>4.36</b>	<b>0.68</b>	<b>87.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ได้รับความพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 85.20 และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 81.80

2. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 88.80 และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรักบริการ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.40

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยเรื่องที่ประชาชนพึงพอใจอันดับแรก คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำ แก้วน้ำ น้ำดื่ม ที่จอดรถ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 89.40 และด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.60

4. **ด้านช่องทางการให้บริการ** คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 โดยประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 และส่วนที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 87.40