

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ด้านรายได้หรือภาษี 4) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) ด้านสาธารณสุข

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย จำนวน 400 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	229	57.25
หญิง	171	42.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
21 - 30 ปี	26	6.50
31 - 40 ปี	125	31.25
41 - 50 ปี	106	26.50
51 - 60 ปี	103	25.75
61 ปีขึ้นไป	34	8.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	101	25.25
สมรส	280	70.00
หม้าย	12	3.00
หย่าร้าง	7	1.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	156	39.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	26.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	68	17.00
อนุปริญญา/ปวส.	25	6.25
ปริญญาตรี	36	9.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>5. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	226	56.50
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	46	11.5
แม่บ้าน	36	9.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	65	16.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	245	61.25
5,001-10,000 บาท	94	23.50
10,001-15,000 บาท	26	6.50
15,001-20,000 บาท	22	5.50
มากกว่า 20,000 บาท	13	3.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>7. ความถี่ในการมาใช้บริการ</b>		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	345	86.25
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	35	8.75
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	20	5.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.25

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลพะทายได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ดังนี้

- 1) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) ด้านรายได้หรือภาษี
- 4) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านสาธารณสุข

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2  
 ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1.งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.73	.514	94.60	มากที่สุด
2.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	.705	95.00	มากที่สุด
3.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
4.งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	.735	96.40	มากที่สุด
5.งานด้านสาธารณสุข	4.75	.705	95.00	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.705</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

**4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3**  
**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**

ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.69	.652	93.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.62	.765	92.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.530	93.60	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.66	.797	93.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.849	93.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>.114</b>	<b>93.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.707	95.64	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.562	95.60	มากที่สุด

ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.79	.787	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>.609</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	.629	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	.749	94.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	.759	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.71	.651	94.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.618	94.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>.533</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.749	96.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	.717	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.507	96.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.76	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.77	.646	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.644</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.73</b>	<b>.514</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

**4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4**  
**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	.653	95.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	.555	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.547	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.538	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.549	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.536</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.635	95.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.659	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.77	.609	95.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	.578	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>.552</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.529	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.75	.572	95.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	.516	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.75	.524	95.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.582	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.532</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.70	.659	94.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	.609	94.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.73	.578	94.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>.514</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.75</b>	<b>.705</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5  
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	0.653	95.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	0.555	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.547	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	4.75	0.538	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.549	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.536</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	0.635	93.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.69	0.667	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	0.659	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.72	0.609	94.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.578	93.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.653</b>	<b>94.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	0.673	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.69	0.667	93.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.589	93.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.70	0.654	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.667	94.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.823</b>	<b>93.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	0.749	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.70	0.717	94.00	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	0.507	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	0.650	94.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	0.646	94.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.749</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.72</b>	<b>.635</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	.652	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.765	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.849	96.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.710</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.707	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.609</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.80	.629	96.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.749	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.759	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.651	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.618	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.533</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยง หรือใน วันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>.644</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.82</b>	<b>.734</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทายโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด 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

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7  
 ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.71	.714	94.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.671	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.693	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.662	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.73</b>	<b>.621</b>	<b>94.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.72	.681	94.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	.679	94.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.74	.678	94.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.76	.617	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.74</b>	<b>.666</b>	<b>94.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.73	.673	94.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.589	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.78	.654	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>.823</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	$\bar{x}$	S.D.		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	.620	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.78	.849	95.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.678</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.75</b>	<b>.705</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

### 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย

ข้อเสนอแนะ		ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง		142
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง		36
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น		48

ข้อเสนอแนะ	
<b>ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย</b>	<b>ความถี่</b>
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	52
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	29
<b>สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพะทายดำเนินการ ได้แก่</b>	<b>ความถี่</b>
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	35
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	49
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	26