

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ภารกิจ ดังนี้ ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ดัชนีความพึงพอใจที่ประเมิน จำนวน 4 ดัชนี ดังนี้ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน (อบต.คลองหินปูน) อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปทั้งหมด 500 ตัวอย่างโดยการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจะแบ่งเป็นการศึกษาภารกิจการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการศึกษา

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 2.4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2.5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	216	43.20
หญิง	284	56.80
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0.00
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 และน้อยที่สุดเป็นเพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	52	10.40
25 - 34 ปี	112	22.40
35 - 44 ปี	118	23.60
45 - 54 ปี	93	18.60
55 - 64 ปี	82	16.40
65 ปีขึ้นไป	43	8.60
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 35-44 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.40 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	104	20.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	124	24.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	132	26.40
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	78	15.60
ปริญญาตรี	48	9.60
ปริญญาโท	14	2.80
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
ไม่ได้รับการศึกษา	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	6.40
พนักงานบริษัท	86	17.20
รับจ้างทั่วไป	91	18.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	118	23.60
เกษตรกร/ประมง	96	19.20
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	24	4.80
นักเรียน/นักศึกษา	42	8.40
ว่างงาน	11	0.40
อื่นๆ	0	0.00
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมามีอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และน้อยที่สุด คือ ว่างงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	8	1.60
3,001 - 5,000 บาท	173	34.60
5,001 - 10,000 บาท	194	38.80
10,001 - 20,000 บาท	87	17.40
20,001 บาทขึ้นไป	38	7.60
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาขอติดต่อรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา	100	20.0
งานที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	100	20.0
งานที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	20.0
งานที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	20.0
งานที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	100	20.0
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดต่อขอรับบริการงานที่ 1 ภารกิจด้านการศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 งานที่ 4 ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และงานที่ 5 ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7.ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	125	25.00
3-5 ครั้งต่อปี	294	58.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	81	16.20
รวม	500	100.00

ตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 294 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.80 รองลงมา คือ ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 ภารกิจด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ภารกิจด้านการศึกษา

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.71	4.64	0.62	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	93.00	4.65	0.59	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	92.80	4.64	0.63	มากที่สุด	3
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	92.60	4.63	0.58	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านการศึกษา (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.40	4.67	0.64	มากที่สุด	1
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	92.40	4.62	0.65	มากที่สุด	5
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม	92.20	4.61	0.63	มากที่สุด	6
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	92.60	4.63	0.59	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	92.90	4.65	0.59	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	92.60	4.63	0.62	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	93.40	4.67	0.61	มากที่สุด	1
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน	92.40	4.62	0.66	มากที่สุด	4
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	93.20	4.66	0.48	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.23	4.66	0.55	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี	93.20	4.66	0.61	มากที่สุด	3
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	93.00	4.65	0.55	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	93.20	4.66	0.50	มากที่สุด	3
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและ รวดเร็ว	93.00	4.65	0.64	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อ ซักถามได้เป็นอย่างดี	93.40	4.67	0.55	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านการศึกษา (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.73	4.63	0.53	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	92.20	4.61	0.57	มากที่สุด	5
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	92.80	4.64	0.48	มากที่สุด	3
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	92.60	4.63	0.68	มากที่สุด	4
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	92.60	4.63	0.51	มากที่สุด	4
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	92.60	4.63	0.49	มากที่สุด	4
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	92.00	4.60	0.49	มากที่สุด	6
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	93.20	4.66	0.54	มากที่สุด	2
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	93.80	4.63	0.49	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	92.89	4.65	0.04	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ที่มีต่อภารกิจด้านการศึกษา ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.71	4.64	0.62	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	92.90	4.65	0.54	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.23	4.66	0.55	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.73	4.63	0.53	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	92.89	4.65	0.04	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 และ ตารางที่ 4.9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการใน**ภารกิจด้านการศึกษา** พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.89 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.23 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.64$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.55$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.90 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.61$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.66$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.73 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.49$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.71 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.20 ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.63$)

ตอนที่ 2.2 ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	89.37	4.47	0.72	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	89.40	4.47	0.74	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	89.20	4.46	0.76	มากที่สุด	4

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน

อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	89.80	4.49	0.69	มากที่สุด	1
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	89.60	4.48	0.78	มากที่สุด	2
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	89.00	4.45	0.70	มากที่สุด	5
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	89.40	4.47	0.69	มากที่สุด	3
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	89.20	4.46	0.66	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	89.50	4.48	0.73	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	89.60	4.48	0.74	มากที่สุด	2
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	89.80	4.49	0.76	มากที่สุด	1
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	89.40	4.47	0.76	มากที่สุด	3
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	89.20	4.46	0.67	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.07	4.55	0.61	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	90.00	4.50	0.77	มากที่สุด	6
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	90.60	4.53	0.58	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	91.40	4.57	0.52	มากที่สุด	3
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	92.40	4.62	0.49	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	91.80	4.59	0.65	มากที่สุด	2
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	90.20	4.51	0.64	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.28	4.56	0.58	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	91.00	4.55	0.58	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	90.40	4.52	0.59	มากที่สุด	6
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	90.60	4.53	0.72	มากที่สุด	5
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	92.60	4.63	0.51	มากที่สุด	1
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	89.80	4.49	0.61	มากที่สุด	7
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	91.20	4.56	0.52	มากที่สุด	3
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	92.60	4.63	0.54	มากที่สุด	1
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	92.00	4.56	0.55	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม	90.31	4.52	0.08	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ที่มีต่อภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	89.37	4.47	0.72	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	89.50	4.48	0.73	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.07	4.55	0.61	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.28	4.56	0.58	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	90.31	4.52	0.08	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 และ ตารางที่ 4.11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.31 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.28 ($\bar{X}=4.56, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.61$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.07 ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 ($\bar{X}=4.50, S.D.=0.77$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.50 ($\bar{X}=4.48, S.D.=0.73$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.76$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}=4.46, S.D.=0.67$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.37 ($\bar{X}=4.47, S.D.=0.72$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.69$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.70$)

ตอนที่ 2.3 ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	90.06	4.50	0.69	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	90.00	4.50	0.69	มากที่สุด	4
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	90.80	4.54	0.70	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	90.60	4.53	0.67	มากที่สุด	2
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	89.80	4.49	0.77	มากที่สุด	5
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	89.40	4.47	0.69	มากที่สุด	6
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	90.20	4.51	0.66	มากที่สุด	3
7.มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	89.60	4.48	0.64	มากที่สุด	7
ด้านช่องทางการให้บริการ	91.90	4.60	0.66	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	92.40	4.62	0.68	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	92.60	4.63	0.66	มากที่สุด	2
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	93.60	4.68	0.60	มากที่สุด	1
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	89.00	4.45	0.69	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.80	4.59	0.59	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	90.40	4.52	0.74	มากที่สุด	6
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	91.60	4.58	0.56	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	92.20	4.61	0.51	มากที่สุด	2
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	92.00	4.60	0.65	มากที่สุด	3
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	91.00	4.55	0.62	มากที่สุด	5

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.10	4.55	0.58	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	90.80	4.54	0.61	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	90.60	4.53	0.59	มากที่สุด	5
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	90.20	4.51	0.72	มากที่สุด	6
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและ เพียงพอ	92.60	4.63	0.51	มากที่สุด	1
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	89.20	4.46	0.63	มากที่สุด	7
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการ ให้บริการ	91.40	4.57	0.50	มากที่สุด	3
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	92.00	4.60	0.55	มากที่สุด	2
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	92.00	4.55	0.55	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม	91.22	4.56	0.05	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น
จังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	90.06	4.50	0.69	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	91.90	4.60	0.66	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.80	4.59	0.59	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.10	4.55	0.58	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	91.22	4.56	0.05	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 และ ตารางที่ 4.13 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.22 ($\bar{X}=4.56, S.D.=0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.90 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.66$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.60$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.69$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.80 ($\bar{X}=4.59, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.47$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.74$)

อันดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 91.10 ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X}=4.46, S.D.=0.63$)

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.06 ($\bar{X}=4.50, S.D.=0.69$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X}=4.54, S.D.=0.70$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60 ($\bar{X}=4.48, S.D.=0.64$)

ตอนที่ 2.4 การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.86	4.64	0.58	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	92.60	4.63	0.58	มากที่สุด	4
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	93.40	4.67	0.59	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	93.40	4.67	0.53	มากที่สุด	2
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	93.20	4.66	0.61	มากที่สุด	3
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	93.40	4.67	0.55	มากที่สุด	2
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม	93.60	4.68	0.55	มากที่สุด	1
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	90.40	4.52	0.64	มากที่สุด	5
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.10	4.66	0.62	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	93.60	4.68	0.64	มากที่สุด	1
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	92.80	4.64	0.65	มากที่สุด	3
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน	92.80	4.64	0.60	มากที่สุด	3
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	93.20	4.66	0.57	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.13	4.66	0.56	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการ เป็นอย่างดี	92.60	4.63	0.68	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	92.80	4.64	0.55	มากที่สุด	4
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	93.20	4.66	0.50	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
 มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
 การกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ต่อ)

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	94.00	4.70	0.46	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	92.80	4.64	0.64	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	93.40	4.67	0.55	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก	92.78	4.63	0.53	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	92.60	4.63	0.53	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาด	92.20	4.61	0.55	มากที่สุด	6
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์วารสาร โทรทัศน์	92.40	4.62	0.68	มากที่สุด	5
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	93.20	4.66	0.50	มากที่สุด	2
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	92.00	4.60	0.51	มากที่สุด	7
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	92.80	4.64	0.48	มากที่สุด	3
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	93.20	4.66	0.52	มากที่สุด	2
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	93.80	4.63	0.49	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	92.97	4.65	0.04	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.86	4.64	0.58	มากที่สุด	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.10	4.66	0.62	มากที่สุด	2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.13	4.66	0.56	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.78	4.63	0.53	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม	92.97	4.65	0.04	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 และ ตารางที่ 4.15 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.97 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.13 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.46$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.68$)

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.10 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.64$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.65$) และมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 90.40 ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.64$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.78 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อความคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีที่จอดรถ สะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X}=4.63, S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 92.00 ($\bar{X}=4.60, S.D.=0.51$)

ตอนที่ 2.5 การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตารางที่ 4.16 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

การกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของประชาชน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปรผล	ลำดับ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.26	4.66	0.56	มากที่สุด	
1.การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	92.40	4.62	0.55	มากที่สุด	7
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	92.80	4.64	0.56	มากที่สุด	5
3.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ กิจกรรม/สภาพงาน	94.40	4.72	0.51	มากที่สุด	1
4.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	92.60	4.63	0.61	มากที่สุด	6
5.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	93.60	4.68	0.55	มากที่สุด	3
6.มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย ประกาศอย่างเหมาะสม	94.00	4.70	0.54	มากที่สุด	2
7.มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการ ให้บริการ	93.00	4.65	0.59	มากที่สุด	4
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.20	4.66	0.59	มากที่สุด	
1.มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	92.80	4.64	0.62	มากที่สุด	3
2.มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	92.80	4.64	0.63	มากที่สุด	3
3.มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสม กับกิจกรรม/สภาพงาน	93.80	4.69	0.57	มากที่สุด	1
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการ	93.40	4.67	0.53	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.16 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.97	4.70	0.55	มากที่สุด	
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	94.20	4.71	0.65	มากที่สุด	3
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	94.40	4.72	0.52	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	94.60	4.73	0.48	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	93.00	4.65	0.48	มากที่สุด	5
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	93.80	4.69	0.63	มากที่สุด	4
6.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	93.80	4.69	0.54	มากที่สุด	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.18	4.65	0.52	มากที่สุด	
1.มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	93.20	4.66	0.52	มากที่สุด	2
2.สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	92.80	4.64	0.54	มากที่สุด	3
3.มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	92.40	4.62	0.68	มากที่สุด	5
4.ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	93.20	4.66	0.50	มากที่สุด	2
5.มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	92.60	4.63	0.51	มากที่สุด	4
6.มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	93.20	4.66	0.48	มากที่สุด	2
7.การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	94.00	4.70	0.48	มากที่สุด	1
8.มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	94.00	4.65	0.48	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	94.15	4.67	0.03	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100			ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	ร้อยละ	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.26	4.66	0.56	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.20	4.66	0.59	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93.97	4.70	0.55	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.18	4.65	0.52	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม	93.40	4.67	0.03	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 และ ตารางที่ 4.17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในภารกิจด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.97 ($\bar{X}=4.70, S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X}=4.73, S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65, S.D.=0.48$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.26 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานสม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 ($\bar{X}=4.72, S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.55$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 ($\bar{X}=4.66, S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรก คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ($\bar{X}=4.69, S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้าย คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.63$) และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64, S.D.=0.62$)