

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	10.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	50	20.0
งานด้านพัฒนาชุมชน	105	42.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	70	28.0
รวม	250	100.0
เพศ		
ชาย	97	38.8
หญิง	153	61.2
รวม	250	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	14	5.6
21 – 40 ปี	120	48.0
41 – 60 ปี	86	34.4
61 ปีขึ้นไป	30	12.0
รวม	250	100.0
สถานภาพ		
โสด	66	26.4
สมรส	148	59.2
หม้าย/หย่าร้าง	36	14.4
รวม	250	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	50	20.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	16.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย	83	33.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	18.8
ปริญญาตรี	25	10.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.2
รวม	250	100.0
อาชีพ		
การเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง	92	36.8
รับจ้างทั่วไป	47	18.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	8.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	11.6
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	37	14.8
นักเรียน/นักศึกษา	12	4.8
ว่างงาน	9	3.6
อื่นๆ	2	0.8
รวม	250	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	7	2.8
1 - 5,000 บาท	26	10.4
5,001 - 10,000 บาท	98	39.2
10,001 - 15,000 บาท	60	24.0
15,001 - 20,000 บาท	37	14.8
20,001 บาทขึ้นไป	22	8.8
รวม	250	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	149	59.6
6 - 10 ครั้ง/ปี	57	22.8
11 - 15 ครั้ง/ปี	34	13.6
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	10	4.0
รวม	250	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	67	26.8
10.01 – 12.00 น.	102	40.8
12.01 – 14.00 น.	35	14.0
14.01 น. – ปิดทำการ	42	16.8
อื่นๆ	4	1.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชน และงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนมากมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 26.4

ผลการวิเคราะห์ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 20.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร/ปศุสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.8 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ เวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26.8

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.27	98.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิงแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชน	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 โดยงานด้านพัฒนาชุมชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง แยกตามงานและรายข้อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชาง
อำเภอรัตนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ
98.20 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ
97.00

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง
อำเภอรอนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.36	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
พร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง
อำเภอรัตนวาปี จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่
และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความพร้อม
ของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.86	0.36	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.80

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	x̄	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ
ที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการ
ของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการ
ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00

3. งานด้านพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชัง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.98	0.15	99.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.99	0.11	99.80	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชน

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชน แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาช้าง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการ
วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทาง
การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการ
ของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการ
ที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาชิง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสาธง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20