

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

รอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

****

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำนวน ๓๙๐ คน ซึ่งผู้ดำเนินการสำรวจได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามจำนวนครั้ง/เดือน

จำนวนครั้ง/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๒๗๐	๖๙.๒๓
๑ - ๒ ครั้ง	๕๓	๑๓.๕๙
๓ - ๔ ครั้ง	๔๘	๑๒.๓๑
๕ - ๖ ครั้ง	๑๔	๓.๕๙
มากกว่า ๖ ครั้ง	๕	๑.๒๘
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการ ไม่ระบุจำนวนครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ รองลงมาคือ จำนวน ๑ – ๒ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๙ จำนวน ๓ - ๔ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑ จำนวน ๕ - ๖ ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙ และจำนวนมากกว่า ๖ ครั้ง/เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามจำนวนครั้ง/ปี

จำนวนครั้ง/ปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ระบุ	๑๒๐	๓๐.๗๗
๑ - ๒ ครั้ง	๙๙	๒๕.๓๘
๓ - ๔ ครั้ง	๓๘	๙.๗๔
๕ - ๖ ครั้ง	๒๓	๕.๙๐
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๑๐	๒๘.๒๑
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มารับบริการ ไม่ระบุจำนวนครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ รองลงมา คือ จำนวนมากกว่า ๖ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๑ จำนวน ๑ - ๒ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๘ จำนวน ๓ – ๔ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๔ จำนวน ๕ - ๖ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ

ช่วงเวลาที่มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๐๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น.	๕๒	๑๓.๓๓
๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๑๙๘	๕๐.๗๗
๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น.	๑๐๑	๒๕.๙๐
๑๔.๐๑ – เวลาปิดทำการ	๓๙	๑๐.๐๐
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ รองลงมาคือ เวลา ๑๒.๐๑ – ๑๔.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และเวลา ๑๔.๐๑ – เวลาปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามลักษณะงานบริการ

ลักษณะงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	๑๔๐	๓๕.๙๐
งานบริการด้านการโยธา	๑๑๐	๒๘.๒๑
งานบริการด้านสวัสดิการสังคม	๑๔๐	๓๕.๙๐
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐ เท่ากัน รองลงมาคืองานบริการด้านการโยธา คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๑ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน นำเสนอข้อมูลในตารางที่ ๙ – ๑๔

ตารางที่ ๙ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐๔	๕๒.๓๑
หญิง	๑๘๖	๔๗.๖๙
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๘

ตารางที่ ๑ ๐ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓๑	๗.๙๕
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๐๙	๒๗.๙๕
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๗๘	๔๕.๖๔
๕๑ – ๖๐ ปี	๕๓	๑๓.๕๙
ตั้งแต่ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๙	๔.๘๗
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๔ รองลงมาคือ มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๕ มีอายุ ๕๑ – ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๙ มีอายุไม่เกิน ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๕ และมีอายุตั้งแต่ ๖๑ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	๔๖	๑๑.๗๙
สมรส	๓๑๒	๘๐.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓๒	๘.๒๑
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๙ และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๕๙	๔๐.๗๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๐	๒๓.๐๘
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๗๗	๑๙.๗๔
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	๒๖	๖.๖๗
ปริญญาตรี	๓๗	๙.๔๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๒๖
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๗ รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ มีการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๔ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๖ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๕.๑๓
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖๘	๑๗.๔๔
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๘	๔.๖๒
ค้าขายรายย่อย /อาชีพอิสระ	๔๙	๑๒.๕๖
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๐.๗๗
รับจ้างทั่วไป	๙๒	๒๓.๕๙
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๑	๒.๘๒
เกษตรกร/ประมง	๑๒๘	๓๒.๘๒
ว่างงาน	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๐.๒๖
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๙ มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ มีอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๖ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๓ มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๒ มีอาชีพแม่บ้านพ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๒ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗ และมีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ไม่มีรายได้	๗	๑.๗๙
ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท	๒๖	๖.๖๗
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๙	๒๐.๒๖
๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๒๙	๕๘.๗๒
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๔๙	๑๒.๕๖
รวม	**๓๙๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๒ รองลงมาคือ มีรายได้ ๕,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๖ มีรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๖ มีรายได้ไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ในงานบริการ จำนวน ๓ งานบริการได้แก่ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านการโยธา และงานบริการด้านสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำเสนอข้อมูลในตารางที่ ๑๕ – ๒๗

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					*n* = ๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๗ (๗๖.๔๐)	๓๓ (๒๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๖	๐.๔๒	พอใจ	๒ (๙๕.๒๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๔ (๕๒.๙๐)	๖๕ (๔๖.๔๐)	๑ (๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๓	๐.๕๕	พอใจ	๖ (๙๐.๖๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๖ (๗๕.๗๐)	๓๒ (๒๒.๙๐)	๑ (๐.๗๐)	๑ (๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๓	๐.๕๐	พอใจ	๓ (๙๔.๖๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๒๑ (๘๖.๔๐)	๑๗ (๑๒.๑๐)	๒ (๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๘๕	๐.๓๙	พอใจ	๑ (๙๗.๐๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๘๙ (๖๓.๖๐)	๔๙ (๓๕.๐๐)	๒ (๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๒	๐.๕๑	พอใจ	๕ (๙๒.๔๐)
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๕ (๖๗.๙๐)	๔๒ (๓๐.๐๐)	๓ (๒.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๕	๐.๕๑	พอใจ	๔ (๙๓.๐๐)
ภาพรวม						**๔.๖๙**	**๐.๓๔**	**พอใจ**	**๙๓.๘๐**

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ =๔.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x}$ = ๔.๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x}$ = ๔.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๕ (๖๗.๙๐)	๔๓ (๓๐.๗๐)	๒ (๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๖	๐.๕๐	พอใจ	๖ (๙๓.๒๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๐๒ (๗๒.๙๐)	๓๖ (๒๕.๗๐)	๒ (๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๑	๐.๔๘	พอใจ	๓ (๙๔.๒๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๑ (๗๒.๑๐)	๓๒ (๒๒.๙๐)	๗ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๗	๐.๕๖	พอใจ	๕ (๙๓.๔๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๑ (๗๒.๑๐)	๓๔ (๒๔.๓๐)	๕ (๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๘	๐.๕๓	พอใจ	๔ (๙๓.๖๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๘ (๗๗.๑๐)	๓๒ (๒๒.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๗	๐.๔๒	พอใจ	๑ (๙๕.๔๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๗ (๗๖.๔๐)	๓๐ (๒๑.๔๐)	๓ (๒.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๗๔	๐.๔๘	พอใจ	๒ (๙๔.๘๐)
ภาพรวม						**๔.๗๐**	**๐.๔๑**	**พอใจ**	**๙๔.๐๐**

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =๔.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ = ๔.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n =๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๒ (๖๕.๗๐)	๔๐ (๒๘.๖๐)	๘ (๕.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๐	๐.๕๙	พอใจ	๒ (๙๒.๐๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๗๔ (๕๒.๙๐)	๖๐ (๔๒.๙๐)	๖ (๔.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๘	๐.๕๘	พอใจ	๖ (๘๙.๖๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๓ (๔๕.๐๐)	๗๒ (๕๑.๔๐)	๕ (๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๑	๐.๕๖	พอใจ	๗ (๘๘.๒๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๗๗ (๕๕.๐๐)	๕๕ (๓๙.๓๐)	๘ (๕.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๙	๐.๖๐	พอใจ	๕ (๘๙.๘๐)
๕.“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๗๘ (๕๕.๗๐)	๕๓ (๓๗.๙๐)	๙ (๖.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๙	๐.๖๑	พอใจ	๕ (๘๙.๘๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๐ (๕๗.๑๐)	๕๖ (๔๐.๐๐)	๔ (๒.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๔	๐.๕๕	พอใจ	๔ (๙๐.๘๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๘ (๖๒.๙๐)	๔๕ (๓๒.๑๐)	๗ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๗	๐.๕๘	พอใจ	๓ (๙๑.๔๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๙ (๖๓.๖๐)	๔๘ (๓๔.๓๐)	๓ (๒.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๑	๐.๕๓	พอใจ	๑ (๙๒.๒๐)
ภาพรวม						**๔.๕๒**	**๐.๔๑**	**พอใจ**	**๙๐.๔๐**

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ =๔.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมและรายด้านงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	*n* =๑๔๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	*S.D.*			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๓๔	พอใจ	๙๓.๘๐	๒
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๑	พอใจ	๙๔.๐๐	๑
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๔๑	พอใจ	๙๐.๔๐	๓
ภาพรวม	**๔.๖๔**	**๐.๓๕**	**พอใจ**	**๙๒.๘๐**	**-**

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการโยธา

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๑๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑ (๖๔.๕๐)	๓๔ (๓๐.๙๐)	๕ (๔.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๖๐	๐.๕๗	พอใจ	๑ (๙๒.๐๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓ (๕๗.๓๐)	๓๗ (๓๓.๖๐)	๑๐ (๙.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๘	๐.๖๕	พอใจ	๓ (๘๙.๖๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๓ (๕๗.๓๐)	๔๑ (๓๗.๓๐)	๖ (๕.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๑	๐.๖๐	พอใจ	๒ (๙๐.๒๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	๕๓ (๔๘.๒๐)	๕๓ (๔๘.๒๐)	๔ (๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๔	๐.๕๖	พอใจ	๔ (๘๘.๘๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๕ (๓๑.๘๐)	๗๐ (๖๓.๖๐)	๕ (๔.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๗	๐.๕๔	พอใจ	๖ (๘๕.๔๐)
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๑ (๓๗.๓๐)	๖๔ (๕๘.๒๐)	๕ (๔.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๒	๐.๕๖	พอใจ	๕ (๘๖.๔๐)
ภาพรวม						**๔.๔๔**	**๐.๔๗**	**พอใจ**	**๘๘.๘๐**

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการโยธา ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x}$ = ๔.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x}$ = ๔.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านการโยธา

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					*n* = ๑๑๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	*S.D.*		
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๔ (๔๙.๑๐)	๓๙ (๓๕.๕๐)	๑๗ (๑๕.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๓	๐.๗๓	พอใจ	๕ (๘๖.๖๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๓ (๔๘.๒๐)	๔๗ (๔๒.๗๐)	๑๐ (๙.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๙	๐.๖๕	พอใจ	๓ (๘๗.๘๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๔ (๔๙.๑๐)	๔๖ (๔๑.๘๐)	๑๐ (๙.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๐	๐.๖๕	พอใจ	๒ (๘๘.๐๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๔๘ (๔๓.๖๐)	๕๓ (๔๘.๒๐)	๙ (๘.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๕	๐.๖๒	พอใจ	๔ (๘๗.๐๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗ (๔๒.๗๐)	๔๙ (๔๔.๕๐)	๑๔ (๑๒.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๖๘	พอใจ	๖ (๘๖.๐๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๔ (๕๘.๒๐)	๓๗ (๓๓.๖๐)	๙ (๘.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๐	๐.๖๔	พอใจ	๑ (๙๐.๐๐)
ภาพรวม						**๔.๓๘**	**๐.๕๐**	**พอใจ**	**๘๗.๖๐**

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานบริการด้านการโยธา ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ =๔.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ = ๔.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการโยธา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๑๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๕ (๕๐.๐๐)	๔๗ (๔๒.๗๐)	๘ (๗.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๒	๐.๖๒	พอใจ	๒ (๘๘.๔๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๖๓ (๕๗.๓๐)	๒๗ (๒๔.๕๐)	๒๐ (๑๘.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๙	๐.๗๗	พอใจ	๔ (๘๗.๘๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๘ (๔๓.๖๐)	๔๒ (๓๘.๒๐)	๒๐ (๑๘.๒๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	๐.๗๔	พอใจ	๘ (๘๕.๐๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๕๓ (๔๘.๒๐)	๔๖ (๔๑.๘๐)	๑๑ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๘	๐.๖๖	พอใจ	๕ (๘๗.๖๐)
๕.“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๓ (๔๘.๒๐)	๔๒ (๓๘.๒๐)	๑๕ (๑๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๔	๐.๗๐	พอใจ	๖ (๘๖.๘๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๔ (๔๙.๑๐)	๓๕ (๓๑.๘๐)	๒๑ (๑๙.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๗๗	พอใจ	๗ (๘๖.๐๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๓ (๔๘.๒๐)	๕๐ (๔๕.๕๐)	๗ (๖.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๔๑	๐.๖๑	พอใจ	๓ (๘๘.๒๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๕ (๕๙.๑๐)	๓๙ (๓๕.๕๐)	๖ (๕.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๕๓	๐.๖๐	พอใจ	๑ (๙๐.๖๐)
ภาพรวม						**๔.๓๘**	**๐.๕๕**	**พอใจ**	**๘๗.๖๐**

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการโยธา ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ =๔.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =๔.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมและรายด้าน งานบริการด้านการโยธา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	n =๑๑๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๔๗	พอใจ	๘๘.๘๐	๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๐	พอใจ	๘๗.๖๐	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๘	๐.๕๕	พอใจ	๘๗.๖๐	๒
ภาพรวม	**๔.๔๐**	**๐.๔๙**	**พอใจ**	**๘๘.๐๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านการโยธา โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = ๔.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เท่ากัน

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๕ (๔๖.๔๐)	๖๑ (๔๓.๖๐)	๑๔ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๖	๐.๖๕	พอใจ	๒ (๘๗.๒๐)
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๒ (๓๗.๑๐)	๘๑ (๕๗.๙๐)	๗ (๕.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๒	๐.๕๖	พอใจ	๓ (๘๖.๔๐)
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๖๑ (๔๓.๖๐)	๖๙ (๔๙.๓๐)	๑๐ (๗.๑๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๖	๐.๖๑	พอใจ	๒ (๘๗.๒๐)
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๖๓ (๔๕.๐๐)	๖๕ (๔๖.๔๐)	๑๒ (๘.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๖	๐.๖๓	พอใจ	๒ (๘๗.๒๐)
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๕ (๓๙.๓๐)	๗๓ (๕๒.๑๐)	๑๒ (๘.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๖๒	พอใจ	๔ (๘๖.๐๐)
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๗ (๔๗.๙๐)	๖๑ (๔๓.๖๐)	๑๒ (๘.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๙	๐.๖๔	พอใจ	๑ (๘๗.๘๐)
ภาพรวม						**๔.๓๕**	**๐.๕๐**	**พอใจ**	**๘๗.๐๐**

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๓๕) คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x}$ = ๔.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เท่ากัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x}$ = ๔.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๙ (๔๒.๑๐)	๕๙ (๔๒.๑๐)	๒๒ (๑๕.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	๐.๗๑	พอใจ	๕ (๘๕.๒๐)
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๘ (๔๑.๔๐)	๖๗ (๔๗.๙๐)	๑๕ (๑๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๐	๐.๖๕	พอใจ	๔ (๘๖.๐๐)
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐ (๔๒.๙๐)	๖๔ (๔๕.๗๐)	๑๖ (๑๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๑	๐.๖๖	พอใจ	๓ (๘๖.๒๐)
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๖๔ (๔๕.๗๐)	๖๕ (๔๖.๔๐)	๑๑ (๗.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๗	๐.๖๒	พอใจ	๑ (๘๗.๔๐)
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๔ (๓๘.๖๐)	๖๘ (๔๘.๖๐)	๑๘ (๑๒.๙๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕	๐.๖๗	พอใจ	๖ (๘๕.๐๐)
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๖ (๔๗.๑๐)	๕๘ (๔๑.๔๐)	๑๖ (๑๑.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๓๕	๐.๖๗	พอใจ	๒ (๘๗.๐๐)
ภาพรวม						**๔.๓๑**	**๐.๕๓**	**พอใจ**	**๘๖.๒๐**

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{x}$ = ๔.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ =๔.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					n = ๑๔๐		แปลความ	อันดับ (ร้อยละ)
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	$\bar{x}$	S.D.		
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๒ (๓๗.๑๐)	๗๓ (๕๒.๑๐)	๑๕ (๑๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	๐.๖๔	พอใจ	๓ (๘๕.๒๐)
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	๓๕ (๒๕.๐๐)	๘๖ (๖๑.๔๐)	๑๙ (๑๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑	๐.๖๑	ค่อนข้างพอใจ	๗ (๘๒.๒๐)
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๗ (๓๓.๖๐)	๗๔ (๕๒.๙๐)	๑๙ (๑๓.๖๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๐	๐.๖๕	ค่อนข้างพอใจ	๕ (๘๔.๐๐)
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๖ (๓๒.๙๐)	๗๙ (๕๖.๔๐)	๑๕ (๑๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๒	๐.๖๒	พอใจ	๔ (๘๔.๔๐)
๕.“คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๑ (๓๖.๔๐)	๗๖ (๕๔.๓๐)	๑๓ (๙.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๗	๐.๖๒	พอใจ	๒ (๘๕.๔๐)
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๑ (๓๖.๔๐)	๗๕ (๕๓.๖๐)	๑๔ (๑๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๖	๐.๖๓	พอใจ	๓ (๘๕.๒๐)
๗. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔๐ (๒๘.๖๐)	๘๕ (๖๐.๗๐)	๑๕ (๑๐.๗๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๗	๐.๖๐	ค่อนข้างพอใจ	๖ (๘๓.๔๐)
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๔ (๓๘.๖๐)	๗๓ (๕๒.๑๐)	๑๓ (๙.๓๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๙	๐.๖๒	พอใจ	๑ (๘๕.๘๐)
ภาพรวม						**๔.๒๒**	**๐.๔๖**	**พอใจ**	**๘๔.๔๐**

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๒๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{x}$ = ๔.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๑๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมและรายด้าน งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	n =๑๔๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๐	พอใจ	๘๗.๐๐	๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๓๑	๐.๕๓	พอใจ	๘๖.๒๐	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๐.๔๖	พอใจ	๘๔.๔๐	๓
ภาพรวม	**๔.๒๙**	**๐.๔๕**	**พอใจ**	**๘๕.๘๐**	**-**

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =๔.๒๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง
โดยภาพรวมทุกงานบริการ

งานบริการ	n = ๓๙๐		แปลความ	ร้อยละ	อันดับ
	$\bar{x}$	S.D.			
๑. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้	๔.๖๔	๐.๓๕	พอใจ	๙๒.๘๐	๑
๒. งานบริการด้านสวัสดิการสังคม	๔.๔๐	๐.๔๙	พอใจ	๘๘.๐๐	๒
๓. งานบริการด้านการโยธา	๔.๒๙	๐.๔๕	พอใจ	๘๕.๘๐	๓
ภาพรวมทุกงานบริการ				**๘๘.๘๗**	**-**

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกงานบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๗ โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ได้แก่ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{x}$ = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาคือ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และงานบริการด้านการโยธา ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

บทสรุป

“การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง จำนวน ๓ งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านการโยธา และงานบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๐ คน ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจ

<u>ส่วนที่ ๑</u> ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุจำนวนครั้ง/ต่อเดือนที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๓ และส่วนใหญ่ไม่ระบุจำนวนครั้ง/ปีที่มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ ซึ่งส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๑ – ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ โดยส่วนใหญ่มารับบริการงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และงานบริการด้านสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐ เท่ากัน

<u>ส่วนที่ ๒</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๑ โดยส่วนใหญ่มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๔ และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ส่วนใหญ่มีการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๗ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๒ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๒

<u>ส่วนที่ ๓</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไทรขึง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ทั้ง ๓ งานบริการ คือ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านการโยธา และงานบริการด้านสวัสดิการสังคม ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๗ โดยงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ ได้แก่ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{x}$ = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ รองลงมาคือ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และงานบริการด้านการโยธา ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑. งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = ๔.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x}$ = ๔.๘๕) คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x}$ = ๔.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ =๔.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ = ๔.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ =๔.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =๔.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒. งานบริการด้านการโยธา

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านการโยธา โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = ๔.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ เท่ากัน

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านการโยธา

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{x}$ = ๔.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x}$ = ๔.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านการโยธา

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ = ๔.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$ = ๔.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านการโยธา

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ = ๔.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}$ =๔.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓. งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ =๔.๒๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตาม ลำดับก่อน-หลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x}$ = ๔.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ เท่ากัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x}$ = ๔.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ งานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{x}$ = ๔.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{x}$ =๔.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๒๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เป็นอันดับสุดท้าย

๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานบริการด้านสวัสดิการสังคม

ประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับ ๑ คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}$ = ๔.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{x}$ = ๔.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๑๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ เป็นอันดับสุดท้าย

****