

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 800 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน โดยแบ่งการนำเสนอแต่ละภารกิจ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ แสดงค่าสถิติเป็นร้อยละ (ดังตารางที่ 4.1)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.2 – 4.6)
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.7 – 4.11)
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.12 – 4.16)
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.17 – 4.21)
6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรายด้านของแต่ละภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.22 – 4.26)
7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายภารกิจ วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) (ดังตารางที่ 4.27)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างแสดงผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	347	43.38
หญิง	453	56.63
รวม	800	100
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	55	6.88
อายุระหว่าง 20-29 ปี	112	14.00
อายุระหว่าง 30-39 ปี	137	17.13
อายุระหว่าง 40-49 ปี	146	18.25
อายุระหว่าง 50-59 ปี	152	19.00
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	198	24.75
รวม	800	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	368	46.00
สมรส	289	36.13
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	143	17.88
รวม	800	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	275	34.38
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	188	23.50
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	155	19.38
รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท	84	10.50
รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป	98	12.25
รวม	800	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	210	26.25
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	240	30.00
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	189	23.63
ระดับปริญญาตรี	102	12.75
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	59	7.38
รวม	800	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	272	34.00
พนักงาน/ลูกจ้าง	151	18.88
รับราชการ	182	22.75
ค้าขาย	137	17.13
นักเรียน/นักศึกษา	58	7.25
รวม	800	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 453 คน คิดเป็นร้อยละ 56.63 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 43.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และผู้มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถานภาพสมรส จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 36.13 และสถานหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับรองลงมา มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 23.63 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา เป็นอาชีพรับราชการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 18.88 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน	4.86	0.34	มากที่สุด
2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน	4.72	0.44	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้ประชาชนผู้รับบริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
4. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ	4.79	0.41	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	4.69	0.46	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้ประชาชนผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง	4.86	0.35	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.41	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	4.79	0.40	มากที่สุด
4. การให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่	4.79	0.41	มากที่สุด
5. มีความพร้อมในการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยตลอดเวลา ทันทีที่เกิดเหตุ	4.74	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการรับทราบอย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน และการให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความรวดเร็วในการติดต่อ/ประสานงานเพื่อให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการจัดประชาสัมพันธ์แจ้งการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม	4.80	0.39	มากที่สุด
2. การประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม และได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน	4.76	0.42	มากที่สุด
3. มีการจัดลำดับขั้นตอนการชำระภาษีอย่างเป็นระบบไม่ซับซ้อน	4.81	0.39	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับก่อน-หลัง หรือมีการรับบัตรคิว	4.97	0.17	มากที่สุด
5. มีแบบฟอร์มขอรับบริการที่กระชับ เข้าใจง่าย มีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจน	4.84	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อน-หลัง หรือมีการรับบัตรคิว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.97) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีแบบฟอร์มขอรับบริการที่กระชับ เข้าใจง่าย มีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับขั้นตอนการชำระภาษีอย่างเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีประชาสัมพันธ์ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคม เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.74	0.44	มากที่สุด
2. การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นไปตามระเบียบ	4.72	0.45	มากที่สุด
3. มีบริการเบิกจ่ายเงินที่หลากหลายเช่น นำไปมอบให้ที่บ้าน มารับที่ส่วนราชการ โอนผ่านธนาคาร เป็นต้น	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน	4.83	0.37	มากที่สุด
5. มีการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว เหมาะสม และชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการเบิกจ่ายเงินที่หลากหลายเช่น นำไปมอบให้ที่บ้าน มารับที่ส่วนราชการ โอนผ่านธนาคาร เป็นต้น ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลนัดหมายล่วงหน้าแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.70	0.45	มากที่สุด
2. การดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสาธารณสุขมีความต่อเนื่องและเหมาะสม	4.70	0.45	มากที่สุด
3. มีการติดตามและประเมินผลด้านสุขภาพของผู้เข้ารับบริการ	4.74	0.43	มากที่สุด
4. กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.76	0.43	มากที่สุด
5. มีความพร้อมทางด้านข้อมูล เอกสาร และการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่กำหนดเวลานัดหมายชัดเจน ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการติดตามและประเมินผลด้านสุขภาพของผู้เข้ารับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลนัดหมายล่วงหน้าแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสาธารณสุขมีความต่อเนื่องและเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพในการทำงาน	4.74	0.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ	4.71	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.70	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.76	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.73	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.41	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.77	0.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน	4.93	0.26	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ	4.93	0.25	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.85	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.75	0.43	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน	4.75	0.43	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ	4.75	0.43	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.75	0.43	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.80	0.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน	4.69	0.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิบายดี / วาจาสุภาพ	4.69	0.46	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.72	0.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.77	0.41	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.73	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านการศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการด้านการศึกษา	4.72	0.45	มากที่สุด
2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.42	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ	4.81	0.39	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.85	0.35	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.74	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของ งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์จุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้รับบริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
3. การวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ	4.79	0.40	มากที่สุด
4. มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย	4.82	0.38	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.73	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์จุดบริการ หรือช่องทางการติดต่อขอรับบริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการหน่วยปฐมพยาบาลฉุกเฉินในระหว่างให้ความช่วยเหลือ บรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การวางระบบความปลอดภัยในขณะเข้าช่วยเหลือในพื้นที่เกิดเหตุ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	4.80	0.39	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	4.87	0.34	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.88	0.32	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.75	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดที่อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอกับผู้รับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอกับผู้รับบริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	4.89	0.30	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.88	0.32	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.87	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอกับผู้รับบริการ และมีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ ได้แก่ปากกา น้ำยาลบคำผิด และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน	4.83	0.37	มากที่สุด
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้แก่กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.82	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้ายเว็บไซต์	4.78	0.41	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
3. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.83	0.37	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.80	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้ายเว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.80	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
3. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.79	0.40	มากที่สุด
4. มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	4.84	0.36	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.81	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.81	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.85	0.35	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่	4.91	0.28	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.77	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.91	0.28	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.88	0.32	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.87	0.33	มากที่สุด
4. มีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	4.87	0.33	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.70	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์	4.85	0.35	มากที่สุด
2. มีการให้ข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง ชัดเจน	4.84	0.36	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก แบ่งการบริการที่ชัดเจน ไม่คับแคบ	4.81	0.39	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.86	0.34	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท	4.88	0.32	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ป้าย เว็บไซต์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ

ผลการวิเคราะห์แยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา

การให้บริการของงานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.39	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.32	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.33	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.31	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.33	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.32	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.32	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.25	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.23	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.31	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.26	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน
ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.35	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.34	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.23	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.26	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชน
ต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข

การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.35	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.28	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.27	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ต่อการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง รายการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.76	0.29	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	0.28	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.22	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.81	0.22	มากที่สุด
5. การให้บริการของงานด้านสาธารณสุข	4.78	0.27	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกลาง ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)