

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจได้จัดลำดับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง 370 ฉบับ โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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	174	47.00
หญิง	196	53.00
รวม	370	100
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	5	1.40
อายุระหว่าง 20-29 ปี	34	9.20
อายุระหว่าง 30-39 ปี	58	15.70
อายุระหว่าง 40-49 ปี	184	49.70
อายุระหว่าง 50-59 ปี	83	22.40
อายุ 60 ขึ้นไป	6	1.60
รวม	370	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	36	9.70
สมรส	334	90.30
รวม	370	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท	193	52.2
รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท	118	31.90
รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท	33	8.90
รายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท	26	7.00
รวม	370	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	214	57.80
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	49	13.20
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	40	10.80
ระดับปริญญาตรี	67	18.10
รวม	370	100.00
6. อาชีพ		
เกษตรกร	72	19.50
พนักงาน/ลูกจ้าง	107	28.90
รับราชการ	50	13.50
ค้าขาย	58	15.70
นักเรียน/นักศึกษา	23	6.20
อื่น ๆ	60	16.20
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศชายจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และผู้มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และสถานภาพโสดจำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทมากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.90 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการศึกษาระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และมีการศึกษาในมีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ของ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ลำดับรองลง มาเป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน	4.65	0.47	มากที่สุด
2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน	4.71	0.45	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ	4.68	0.46	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.73	0.44	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	4.84	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน	4.47	0.55	มาก
2. มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ	4.56	0.54	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ	4.65	0.52	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.63	0.54	มากที่สุด
5. มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน	4.53	0.54	มากที่สุด
ภาพรวม	4.48	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะมูลฝอยล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม	4.63	0.49	มากที่สุด
2. การประเมินค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม	4.69	0.46	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	4.74	0.43	มากที่สุด
4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน	4.58	0.49	มากที่สุด
5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย	4.82	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.72	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มี ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประเมินค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการจัดส่งเอกสารแจ้งการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม	4.57	0.49	มากที่สุด
2. การประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมถูกต้อง เหมาะสม	4.61	0.48	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน	4.67	0.47	มากที่สุด
4. ได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน	4.68	0.48	มากที่สุด
5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย	4.71	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อเกิดข้อสงสัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีได้รับใบเสร็จรับเงินทันทีที่จ่ายเงิน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนที่ชัดเจน	4.56	0.52	มากที่สุด
2. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชน	4.69	0.49	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ	4.73	0.46	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.78	0.44	มากที่สุด
5. มีการเปิดโอกาสให้ซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	4.62	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คำแนะนำประชาชนในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ	4.77	0.42	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.66	0.47	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ ชักถาม	4.74	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.74	0.49	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/ อธิยาศัยดี/ วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ ชักถาม และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.63	0.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ	4.57	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.57	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ ชักถาม	4.71	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้	4.51	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/อภัยคดียดี/วาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ	4.66	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อภัยคดียดี / วาจาสุภาพ	4.62	0.50	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.77	0.45	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.68	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.69	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.67	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือ	4.58	0.51	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อภัยคดียดี / วาจาสุภาพ	4.71	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.74	0.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.75	0.45	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.70	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.57	0.54	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจาสุภาพ	4.66	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.68	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม	4.71	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.55	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ/อธิยาศัยดี/วาจาสุภาพ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด
2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.71	0.45	มากที่สุด
4. มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน	4.87	0.33	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
ภาพรวม	4.65	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านการศึกษา

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.63	0.53	มากที่สุด
4. มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน	4.65	0.52	มากที่สุด
5. มีการออกให้บริการประชาชนถึงครัวเรือน	4.54	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ ของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการจัดสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการ อย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	4.85	0.42	มากที่สุด
2. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.75	0.49	มากที่สุด
3. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียม ชัดเจนเพียงพอ	4.84	0.41	มากที่สุด
5. การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม	4.77	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ ของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ที่มีสถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียม ชัดเจนเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่จอดรถสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	4.44	0.59	มาก
2. สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.55	0.60	มากที่สุด
3. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.52	มากที่สุด
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายภาษีและ ค่าธรรมเนียมชัดเจน เพียงพอ	4.66	0.51	มากที่สุด
5. การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม	4.58	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.51	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการจ่ายภาษีและค่าธรรมเนียมชัดเจนเพียงพอ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่การจัดที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
2. เครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
3. มีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.70	0.48	มากที่สุด
4. มีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน	4.70	0.49	มากที่สุด
5. มีการลงพื้นที่เพื่อให้บริการถึงครัวเรือน	4.58	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีที่นั่งสำหรับรอรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านช่องทางการให้บริการแยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.50	0.69	มากที่สุด
2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์	4.69	0.48	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง	4.64	0.56	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.74	0.46	มากที่สุด
5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.64	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง และมีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.77	0.44	มากที่สุด
2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์	4.65	0.47	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง	4.77	0.41	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.66	0.50	มากที่สุด
5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.66	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.67	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ และมีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.61	0.50	มากที่สุด
2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์	4.66	0.47	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง	4.73	0.44	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.74	0.44	มากที่สุด
5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.76	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.68	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.42	0.58	มาก
2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์	4.55	0.53	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง	4.64	0.51	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.66	0.52	มากที่สุด
5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.56	0.53	มากที่สุด
ภาพรวม	4.48	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. มีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.66	0.47	มากที่สุด
2. มีการให้บริการผ่านโทรศัพท์	4.56	0.47	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง	4.72	0.44	มากที่สุด
4. มีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4.66	0.48	มากที่สุด
5. มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว	4.61	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องกระจายเสียง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีศูนย์ให้คำปรึกษาโดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานบริการ

ผลการวิเคราะห์แยกรายละเอียดรายการกิจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ต่อการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การให้บริการของงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.30	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.38	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.34	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.65	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต่อการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
การให้บริการของงานด้านการศึกษา

การให้บริการของงานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.45	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.23	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.39	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต่อการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ3 การให้บริการ
ของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.37	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.37	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม	4.70	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต่อการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.38	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.37	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.42	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.48	0.45	มาก
ภาพรวม	4.56	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต่อการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจรายด้าน ของประชาชนต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.39	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.39	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.41	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ต่อการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ลำดับรองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ รายการกิจ

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	ระดับ
1. การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.65	0.27	มากที่สุด
2. การให้บริการของงานด้านการศึกษา	4.58	0.37	มากที่สุด
3. การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.25	มากที่สุด
4. การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี	4.56	0.32	มากที่สุด
5. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.61	0.29	มากที่สุด
ภาพรวม	4.65	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสำหรับ การให้บริการทั้ง 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)