

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะผู้ศึกษาได้ทำการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกฎหมายและคดี
- 4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ)
- 4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข)
- 4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์
- 4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโดยภาพรวม
- 4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.60 โดยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 47.60 สำหรับระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 76.20 ส่วนอาชีพนั้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ 71.40 และการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/ปี ร้อยละ 54.30 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	157	42.40
หญิง	213	57.60
รวม	370	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน 20 ปี	62	16.80
21 – 40 ปี	96	25.90
41 – 60 ปี	176	47.60
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	36	9.70
รวม	370	100.00

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	259	76.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	12.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	42	11.40
ปริญญาตรี	15	4.10
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.20
รวม	370	100.00

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	264	71.40
ผู้ประกอบการ	20	5.40
ข้าราชการ	10	2.70
นักเรียน/ นักศึกษา	16	4.30
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.20
ธุรกิจส่วนตัว	23	6.20
รับจ้างทั่วไป	15	4.10
อื่นๆ	10	2.70
รวม	370	100.0

ความถี่ที่มาขอรับบริการใน รอบ 1 ปีที่ผ่านมา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 ครั้ง/ปี	72	19.50
2-3 ครั้ง/ปี	201	54.30
4-5 ครั้ง/ปี	67	18.10
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	30	8.10
รวม	370	100.00

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านกฎหมายและคดี

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านกฎหมายและคดีองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.32	86.40	มาก	6
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.44	88.88	มาก	4
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.20	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.50	90.00	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.80	96.00	มากที่สุด	1
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.40	88.00	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.53	90.60	มากที่สุด	

4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/ เอกสารเป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานด้านกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	
ด้านชั้นช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.70	94.00	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	4.75	95.00	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.44	88.88	มาก	3
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.30	86.00	มาก	6
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.24	84.80	มาก	7
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.40	88.00	มาก	4
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.35	87.00	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.45	89.00	มาก	

4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.88	97.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	4.50	90.00	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการให้บริการ	4.54	90.80	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.44	88.88	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	84.00	มาก	6
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.80	96.00	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	4.56	91.20	มากที่สุด	

4.2.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายเป็นการบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	90.00	มากที่สุด	2
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	89.00	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.41	88.20	มาก	4
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.41	88.20	มาก	4
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	94.00	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.49	89.80	มาก	

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ)

4.3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.44	88.88	มาก	5
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด	4
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	88.88	มาก	5
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	4.84	96.80	มากที่สุด	1
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	94.80	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	4.58	91.60	มากที่สุด	

4.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/ เอกสาร เป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านชั้นช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.67	93.40	มากที่สุด	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	4.74	94.80	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.58	91.60	มากที่สุด	3
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.67	93.40	มากที่สุด	2
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.50	90.00	มากที่สุด	4
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.44	88.88	มาก	5
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.40	88.00	มาก	6
รวมเฉลี่ย	4.57	91.40	มากที่สุด	

4.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.88	97.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	4.75	95.00	มากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการให้บริการ	4.70	94.00	มากที่สุด	5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.78	95.60	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	96.00	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.75	95.00	มากที่สุด	4
รวมเฉลี่ย	4.78	95.60	มากที่สุด	

4.3.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.84	96.80	มากที่สุด	1
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	89.00	มาก	5
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.77	95.40	มากที่สุด	3
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด	4
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	96.20	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	4.68	93.60	มากที่สุด	

4.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข)

4.4.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.46	89.20	มาก	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.38	87.60	มาก	6
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.44	88.80	มาก	3
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.39	87.80	มาก	4
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	4.34	86.80	มาก	4
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	93.80	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.45	89.00	มาก	

4.4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/ เอกสารเป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านชั้นช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.22	84.40	มาก	6
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	4.65	93.00	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.36	87.20	มาก	3
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.35	87.00	มาก	4
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.24	84.80	มาก	5
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.18	83.60	มาก	7
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.48	89.60	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.35	87.00	มาก	

4.4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอภัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.74	94.80	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	4.39	87.80	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.57	91.40	มากที่สุด	3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	81.40	มากที่สุด	6
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	82.80	มากที่สุด	5
รวมเฉลี่ย	4.53	90.60	มากที่สุด	

4.4.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกสีลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสีลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสีลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 387			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	90.00	มากที่สุด	2
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.55	91.00	มากที่สุด	1
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.47	89.40	มาก	3
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.46	89.20	มาก	4
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.39	87.80	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.47	89.40	มาก	

4.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์

4.5.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ผู้รับบริการ และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.62	92.40	มากที่สุด	2
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.58	91.60	มากที่สุด	3
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.40	มากที่สุด	2
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	91.60	มากที่สุด	3
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	4.63	92.60	มากที่สุด	1
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	92.60	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.61	92.20	มากที่สุด	

4.5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/ เอกสารเป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ	
	ความพึงพอใจ			
ด้านชั้นช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.48	89.60	มาก	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/ เอกสาร	4.68	93.60	มากที่สุด	1
3. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	4.52	90.40	มากที่สุด	2
4. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.44	88.80	มาก	5
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4.43	88.60	มาก	6
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	4.39	87.80	มาก	7
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.46	89.20	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.49	89.80	มาก	

4.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมเป็นบริการดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	4.76	95.20	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	4.53	90.60	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการให้บริการ	4.59	91.80	มากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.65	93.00	มากที่สุด	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	93.00	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.60	92.00	มากที่สุด	3
รวมเฉลี่ย	4.63	92.60	มากที่สุด	

4.5.4 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนชาวตำบลโคกศิลา โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการเป็นบริการที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ	N = 370			อันดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61	92.20	มากที่สุด	2
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	4.64	92.80	มากที่สุด	1
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	4.51	90.20	มากที่สุด	4
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.49	89.80	มาก	5
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด	3
รวมเฉลี่ย	4.57	91.40	มากที่สุด	

4.6 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.68 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องาน สาธารณสุข (การจัดการขยะ) มากที่สุด รองลงมาเป็นงานสังคมสงเคราะห์ ตามมาด้วย งานกฎหมาย และคดี และงานสาธารณสุข (หมู่บ้านสาธารณสุข) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65, 4.58 4.50 และ 4.45 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมาด้วยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62, 4.55, 4.54 และ 4.46 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาโดยภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ						ระดับความพึงพอใจ
	กฎหมาย และคดี	สาธารณสุข การจัดการขยะ	สาธารณสุข หมู่บ้าน สาธารณสุข	สังคม สงเคราะห์	รวม เฉลี่ย	ร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	4.58	4.45	4.61	4.54	90.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	4.57	4.35	4.49	4.46	89.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.78	4.53	4.63	4.62	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	4.68	4.47	4.57	4.55	91.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.50	4.65	4.45	4.58	4.54	90.80	มากที่สุด
ร้อยละ	90.00	93.00	89.00	91.60	90.80		
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด		

4.7 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ข้อเสนอแนะการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา แยกสรุปเป็นด้าน 3 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ

รายการความพึงพอใจการบริการ	จำนวน (คน)
1. อบต. มีการบริหารจัดการขยะอันตรายที่ดี แต่อยากให้เพิ่มดูแลขยะทั่วไป เช่น หากมีถังขยะให้ประชาชนยินดีจ่ายค่าถังขยะ	15
2. อบต. มีการเอาใจใส่เรื่องขยะ สิ่งแวดล้อมช่วยทำให้ชุมชนน่าอยู่	8

2. ข้อเสนอแนะ

รายการข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. อยากให้ไฟฟ้าขยายไฟฟ้าแรงไปตามที่นา พื้นที่ทางการเกษตรเพื่อเพิ่มความเจริญและคุณภาพชีวิต	12
2. อยากให้อบต.ประชาสัมพันธ์ภารกิจแต่ละด้านของอบต. ให้มากขึ้น	5
3. ไฟส่องสว่างตามถนนในหมู่บ้านยังไม่เพียงพอควรจัดให้มีเพิ่มมากขึ้น	10
4. อยากให้มีการบริหารจัดการขยะทั่วไป (ประชาชนยินดีจ่ายค่าถังขยะ)	10
5. ควรมีการดูแลด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะฉีดพ่นกำจัดยุงลายอย่างต่อเนื่อง	10
6. ควรมีแนวทางดูแลและวิธีการจัดการขยะให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน	5

3. ข้อร้องเรียน

รายการข้อร้องเรียน	จำนวน (คน)
1. ให้ดูแลเรื่องลูกน้ำยุงลาย พ่นหมกควันป้องกันยุงลายให้ประจำสม่ำเสมอ เพราะทำเพียงปีละครั้ง	15
2. การให้บริการด้านไฟฟ้าและแสงสว่างยังมีความล่าช้า	10