บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 2 – 7)

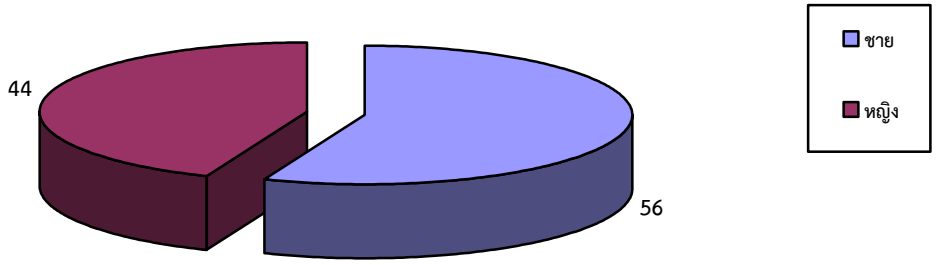
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลบ่อพลอยจากแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย โครงการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ในพื้นที่ โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะและบำรุงรักษา โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) (ตารางที่ 8– 13)

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	56.00
หญิง	176	44.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

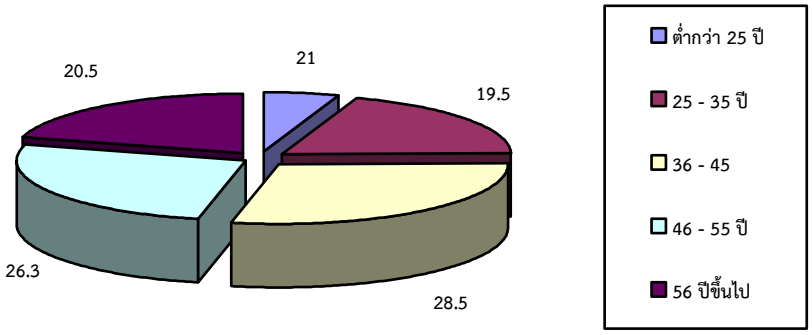


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	21	5.30
25–35 ปี	78	19.50
36–45 ปี	114	28.50
46–55 ปี	105	26.30
56 ปีขึ้นไป	82	20.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 25–35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

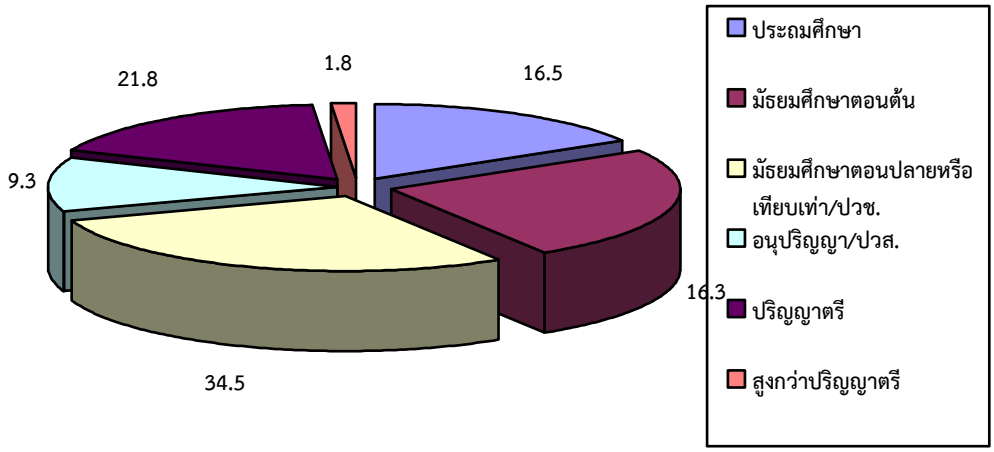


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	66	16.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	16.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	138	34.50
อนุปริญญา /ปวส.	37	9.30
ปริญญาตรี	87	21.80
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระดับประถมศึกษา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

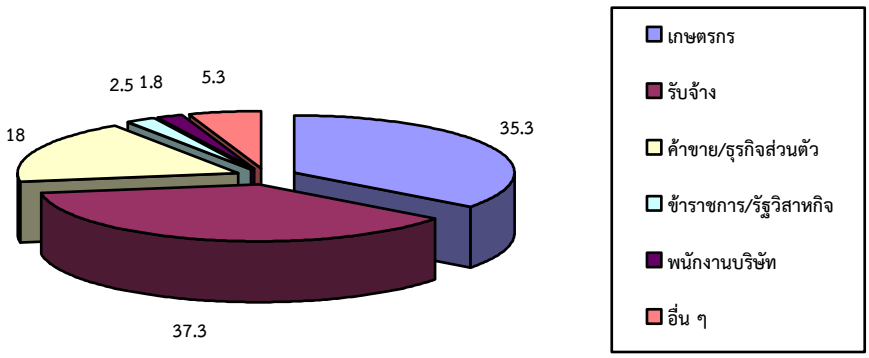


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	141	35.30
รับจ้าง	149	37.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	72	18.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
พนักงานบริษัทเอกชน	7	1.80
อื่น ๆ	21	5.30
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และพนักงานบริษัทเอกชน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

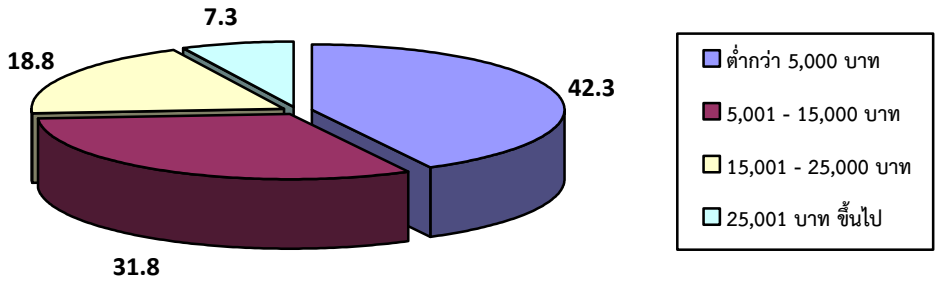


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	169	42.30
8,001–15,000 บาท	127	31.80
15,001–25,000 บาท	75	18.80
25,001 บาทขึ้นไป	29	7.30
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมา คือ รายได้ 8,001–15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รายได้ 15,001–25,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

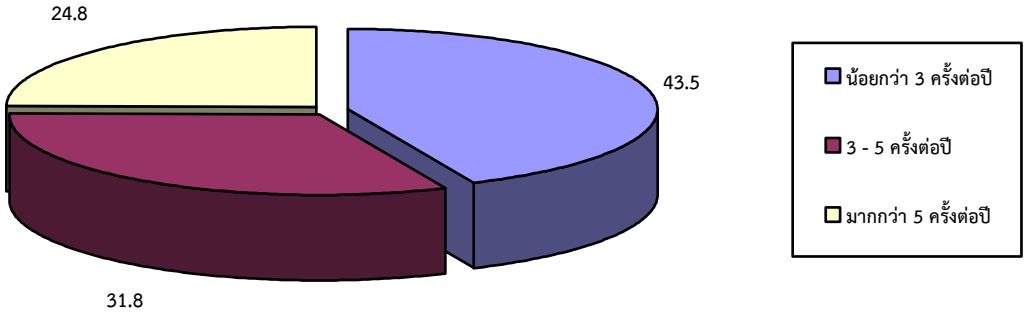


ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

การขอรับบริการจาก อบต.โดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	174	43.50
3–5 ครั้งต่อปี	127	31.80
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	99	24.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย โดยเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมา คือ 3–5 ครั้งต่อปี 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80



ภาพที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลผล
1.ด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต	**4.778 (95.56)**	**0.43**	**มากที่สุด**
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.80 (96.00)	0.40	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78 (95.60)	0.46	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78 (95.60)	0.44	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.76 (95.20)	0.43	มากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่	**4.640 (92.80)**	**0.56**	**มากที่สุด**
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.67 (93.40)	0.55	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69 (93.80)	0.52	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.63 (92.60)	0.58	มากที่สุด
3.ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่	**4.724 (94.48)**	**0.50**	**มากที่สุด**
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69 (93.80)	0.54	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.72 (94.40)	0.51	มากที่สุด
4.ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา	**4.574 (91.48)**	**0.54**	**มากที่สุด**
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.59 (91.80)	0.54	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.54 (90.80)	0.54	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
5. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	**4.668 (93.36)**	**0.54**	**มากที่สุด**
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.64 (92.80)	0.55	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.63	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.61 (92.20)	0.61	มากที่สุด
รวม	**4.676 (93.53)**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.676 คิดเป็นร้อยละ 93.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 คิดเป็นร้อยละ 94.48 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านความพึงพอใจในงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะและบำรุงรักษา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 คิดเป็นร้อยละ 91.48

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “ด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความพึงพอใจในด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต								
1. มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่	324 (81.00)	74 (18.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80 (96.00)	0.40	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน	321 (80.30)	70 (17.50)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.46	มากที่สุด
3.การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง	313 (78.30)	83 (20.80)	4 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77 (95.40)	0.44	มากที่สุด
4. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต	317 (79.30)	78 (19.50)	5 (1.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78 (95.60)	0.44	มากที่สุด
5. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	306 (76.50)	92 (23.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.43	มากที่สุด
รวม						**4.778 (95.56)**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับด้านความพึงพอใจในด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.778 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการมีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.80 รองลงมาเท่ากันใน 2 ด้าน คือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการเพื่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.78 การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.77

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต” ร้อยละ 95.56

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “งานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่								
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	256 (64.00)	125 (31.30)	19 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.58	มากที่สุด
2. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ	286 (71.50)	96 (24.00)	18 (4.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67 (93.40)	0.55	มากที่สุด
3. มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ	292 (73.00)	95 (23.80)	13 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.52	มากที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน	268 (67.00)	112 (28.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.58	มากที่สุด
5. อบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ	275 (68.80)	104 (26.00)	21 (5.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.58	มากที่สุด
รวม						**4.640 (92.80)**	**0.56**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่องานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.640 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการตรวจตราและป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.69 รองลงมาคือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.67 และ อบต. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสมฯ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่” ร้อยละ 92.80

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่								
1.มีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการจากการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	296 (74.00)	91 (22.80)	13 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70 (94.00)	0.52	มากที่สุด
2.การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	307 (76.80)	86 (21.50)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.47	มากที่สุด
3. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	313 (78.30)	80 (20.00)	7 (1.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.46	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในด้านการเสียภาษี	294 (73.50)	90 (22.50)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.54	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	301 (75.30)	87 (21.80)	12 (3.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.51	มากที่สุด
รวม						**4.724 (94.48)**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.724 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสุภาพและเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.72

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่” ร้อยละ 94.48

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเรื่อง “การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา								
1. ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม	245 (6.30)	144 (36.00)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.54	มากที่สุด
2. ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	227 (56.80)	164 (41.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 (90.80)	0.54	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจน	268 (67.00)	113 (28.30)	19 (4.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับตรวจสอบความถูกต้องในการขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคารฯ	230 (57.50)	159 (39.80)	11 (2.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (91.00)	0.55	มากที่สุด
5.มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย	235 (58.80)	156 (39.00)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.53	มากที่สุด
รวม						**4.574 (91.48)**	**0.54**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.574 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินงานอย่างถูกต้องชัดเจนในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการด้านการขอใบอนุญาต ฯ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 และมีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐานและปลอดภัย ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.57

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา” ร้อยละ 91.48

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)								
1. มีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	272 (68.00)	112 (28.00)	16 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.55	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก	310 (77.50)	81 (20.30)	9 (2.30)	244 (61.00)	0 (0.00)	4.75 (95.00)	0.48	มากที่สุด
3. ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	314 (78.50)	77 (19.30)	9 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76 (95.20)	0.47	มากที่สุด
4.การจัดบริการด้านอาหารที่มีคุณภาพสำหรับเด็กเล็ก	267 (66.80)	101 (25.30)	32 (8.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.63	มากที่สุด
5. เด็กเล็กได้รับการดูแลเอาใจใส่จากศูนย์ฯเป็นอย่างดี	272 (68.00)	100 (25.00)	28 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.61	มากที่สุด
รวม						**4.668 (93.36)**	**0.54**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.668 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด/ความปลอดภัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.76 รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรม/อุปกรณ์ประกอบการเรียน/เครื่องเล่นที่เหมาะสำหรับเด็กเล็ก ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.75 และมีการจัดครู/เจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเด็กเล็กอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 – 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “โครงการให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)” ร้อยละ 93.36