

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,245 คน แยกเป็นชาย 3,612 คนหญิง 3,633 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 153.44 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน 1,902 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 378 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.5$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่าผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) กำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

- (1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)
- (3) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)
- (4) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)
- (5) งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.50 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 48.50 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-39 ปี ร้อยละ 24.08 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 19.26 ช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 18.41 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 15.29 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.01 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.0 รองลงมา นับถือศาสนาอื่นๆ หรือไม่นับถือศาสนา ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 54.25 รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 35.16 เป็นหม้าย-หย่าร้าง ร้อยละ 7.01 และ แยกกันอยู่ ร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 63.80 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.50 ค้าขาย นักธุรกิจ ร้อยละ 8.40 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 6.80 ว่างาน ร้อยละ 5.80 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ร้อยละ 5.50 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.21 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.25 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 8.89 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือ เทียบเท่า ร้อยละ 5.97 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.33 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.14 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

ด้านจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิก 4-6 คน ร้อยละ 54.32 รองลงมา มีจำนวนสมาชิก 1-3 คน ร้อยละ 34.66 จำนวนสมาชิก 7-9 คน ร้อยละ 9.77 และมีจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว 10 คนขึ้นไป ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 45.78 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 22.03 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 9.14 มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 9.10 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 7.48 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.47 ตามลำดับ

สุดท้าย ในด้านช่วงเวลาที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. พบว่า ส่วนใหญ่ เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ตั้งแต่เกิด คือ อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ประมาณ 31-40 ปี ร้อยละ 38.25 รองลงมา เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. 41-50 ปี ร้อยละ 17.58 เข้ามาอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 15.96 เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. 11-20 ปี ร้อยละ 12.07 เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. 51-60 ปี ร้อยละ 10.89 และเข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. น้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 5.25 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 คณะผู้ช่วยนักวิจัย โดยนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ม.อุบลราชธานี ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในเขตให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เขต อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี (1)



ภาพที่ 4.2 คณะผู้ช่วยนักวิจัย โดยนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ม.อุบลราชธานี ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในเขตให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เขต อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี (2)



ภาพที่ 4.3 คณะผู้ช่วยนักวิจัย โดยนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ม.อุบลราชธานี ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในเขตให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เขต อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	48.50
หญิง	51.50
รวม	100 (378)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	7.95
20-29 ปี	15.29
30-39 ปี	24.08
40-49 ปี	19.26
50-59 ปี	18.41
60 ปีขึ้นไป	15.01
รวม	100 (378)
ศาสนา	
พุทธ	99.00
อิสลาม	0.00
คริสต์	0.00
อื่นๆ	1.00
รวม	100 (378)
สถานภาพการสมรส	
โสด	35.16
สมรส	54.25
หม้าย-หย่าร้าง	7.01
แยกกันอยู่	3.58
รวม	100 (378)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
อาชีพ	
เกษตรกร	63.80
ค้าขาย นักธุรกิจ	8.40
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ	5.50
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	6.80
รับจ้างทั่วไป	8.50
อาชีพอื่นๆ	1.20
ว่างงาน	5.80
รวม	100 (378)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้ศึกษา	2.14
ประถมศึกษา	58.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	19.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	8.89
อนุปริญญา/ ปวส. หรือ เทียบเท่า	5.97
ปริญญาตรี	4.33
ปริญญาโทขึ้นไป	1.21
รวม	100 (378)
จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว	
1-3 คน	34.66
4-6 คน	54.32
7-9 คน	9.77
10 คนขึ้นไป	1.25
รวม	100 (378)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	9.10
ต่ำกว่า 5,000 บาท	45.78
5,001-10,000 บาท	22.03
10,001-15,000 บาท	9.14
15,001-20,000 บาท	7.48
20,001 บาทขึ้นไป	6.47
รวม	100 (378)
ช่วงเวลาที่เข้ามาอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต.	
น้อยกว่า 10 ปี	5.25
11-20 ปี	12.07
21-30 ปี	15.96
31-40 ปี	38.25
41-50 ปี	17.58
51-60 ปี	10.89
รวม	100 (378)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด เฉพาะลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

- (1) งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)
- (3) งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)
- (4) งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)
- (5) งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ร้อยละ 90.83 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	40.5	45.6	9.7	3.2	1.0	100.0 (378)
	86.1					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความ พอเพียง/ทั่วถึง	42	47	5.1	3.6	2.3	100.0 (378)
	89					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความ สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	42	49	3.02	4.02	1.96	100.0 (378)
	91					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	41	44.4	9.4	4.1	1.1	100.0 (378)
	85.4					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน โครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง)	43.59	47.24	5.12	3.25	0.8	100.0 (378)
	90.83					

Std. Deviation (SD) = 0.8453 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 89.0 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 86.1 และความพึงพอใจด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 85.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานโครงสร้างพื้นฐาน (ด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.83 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

4.2.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ร้อยละ 92.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวก ทันสมัย	41.10	49.88	4.63	3.01	1.38	100.0 (378)
	90.98					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความ พอเพียง/ทั่วถึง	40.71	49.88	4.60	3.24	1.57	100.0 (378)
	90.59					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความ สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	42	49	3.02	4.02	1.96	100.0 (378)
	91					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	42.14	49.88	4.63	2.25	1.10	100.0 (378)
	92.02					
โดยสรุปความพึงพอใจงานศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา)	42.6	49.8	3.5	3.3	0.8	100.0 (378)
	92.4					

Std. Deviation (SD) = 0.74321 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ มากที่สุด ร้อยละ 92.02 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม ร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย โดยประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 90.98 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 90.59 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ด้านการศึกษา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.4 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

4.2.3 งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ร้อยละ 89.65 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวก ทันสมัย	42.61	49.28	4.51	2.50	1.10	100.0 (378)
	91.89					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความ พอเพียง/ทั่วถึง	39.81	50.14	5.24	2.40	2.41	100.0 (378)
	89.95					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความ สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ฯ	42.14	48.41	5.45	2.32	1.68	100.0 (378)
	90.55					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	39.99	48.74	6.54	2.44	2.29	100.0 (378)
	88.73					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้าน รายได้หรือภาษี)	42.15	47.50	6.25	2.90	1.20	100.0 (378)
	89.65					

Std. Deviation (SD) = 0.84544 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย มากที่สุด ร้อยละ 91.89 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม ร้อยละ 90.55 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 89.95 และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 88.73 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 89.65 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

4.2.4 งานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ร้อยละ 91.95 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ ความสะดวก ทันสมัย	35.64	55.52	5.90	2.44	0.50	100.0 (378)
	91.16					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความ พอเพียง/ทั่วถึง	30.97	58.97	4.25	2.90	2.91	100.0 (378)
	89.94					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความ สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ฯ	32.25	60.00	4.25	2.20	1.30	100.0 (378)
	92.25					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ความสะอาด ความ เหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	40.1	49.8	5.8	3.3	1	100.0 (378)
	89.9					
โดยสรุปความพึงพอใจงานคน พิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม)	30.14	61.81	4.25	2.80	1.00	100.0 (378)
	91.95					

Std. Deviation (SD) = 0.85468 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 92.25 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 91.95 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 89.94 และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 89.90 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานคนพิการ (ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.95 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

4.2.5 งานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) ร้อยละ 87.53 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับการ ให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการ ขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	38.29	47.0	6.24	2.24	6.23	100.0 (378)
	85.29					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความ พอเพียง/ทั่วถึง	42	49	3.02	4.02	1.96	100.0 (378)
	91					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การ แต่งกาย การต้อนรับ ความ สุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และ การให้บริการที่เท่าเทียม	40.12	49.8	6.8	3.8	3.8	100.0 (378)
	89.92					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความ เหมาะสมของสถานที่พักรอ	37.55	47.58	4.49	6.14	4.24	100.0 (378)
	85.13					
โดยสรุปความพึงพอใจงานด้าน อื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล)	41.24	46.29	3.01	4.25	5.21	100.0 (378)
	87.53					

Std. Deviation (SD) = 0.80254 Minimum = 0.00 Maximum = 4.0

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 91 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม ร้อยละ 89.92 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.29 และความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ 85.13 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านอื่นๆ (การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 87.53 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.4 คณะผู้ช่วยนักวิจัย โดยนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ม.อุบลราชธานี ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในเขตให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล เขต อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี (4)

