

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม ประจําปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานช่วยเหลือสาธารณภัย 2) งานจัดเก็บภาษีป้าย 3) งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ และ 4) งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมแต่ละงาน

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานช่วยเหลือสาธารณภัย	4.48	0.27	89.60	มาก
2. งานจัดเก็บภาษีป้าย	4.55	0.33	91.00	มากที่สุด
3. งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์	4.60	0.57	92.00	มากที่สุด
4. งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	4.51	0.40	90.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.33	90.70	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตูม อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 90.70 เมื่อพิจารณาแยกเป็นงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3 งาน และอยู่ในระดับมาก 1 งาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.33) ร้อยละความพึงพอใจ 92.00 งานจัดเก็บภาษีป้าย ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.40) ร้อยละความพึงพอใจ 91.00 งานรับแจ้งและซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.57) ร้อยละความพึงพอใจ 90.20 และ งานช่วยเหลือสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.27) ร้อยละความพึงพอใจ 89.60

1. งานช่วยเหลือสาธารณภัย ประกอบไปด้วยงานบริการ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานช่วยเหลือสาธารณภัย โดยภาพรวม

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.32	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36	0.49	87.20	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.27	86.20	มาก