

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4) งานด้านรายได้หรือภาษี และ 5) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าจำนวน 386 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าในปี 2563

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	132	34.20
หญิง	253	65.54
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.48
21 - 30 ปี	10	2.59
31 - 40 ปี	59	15.28
41 - 50 ปี	140	36.27
51 - 60 ปี	69	17.88
61 ปีขึ้นไป	83	21.50
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	270	69.95
สมรส	38	9.84

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หม้าย	50	12.95
หย่าร้าง	28	7.25
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	280	72.54
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	11.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	7.25
อนุปริญญา/ปวส.	14	3.63
ปริญญาตรี	15	3.89
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.04
<b>5. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	200	51.81
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	30	7.77
แม่บ้าน	44	11.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	21.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.48
อื่นๆ	4	1.04
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	283	73.32
5,001-10,000 บาท	39	10.10
10,001-15,000 บาท	35	9.07
15,001-20,000 บาท	20	5.18
มากกว่า 20,000 บาท	9	2.33
<b>7. ความถี่ในการมาใช้บริการ</b>		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	280	72.54
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	60	15.54
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	46	11.92
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.54 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.27 มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 69.95 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.54 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.81 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000

บาทจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.32 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 72.54

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.85	.603	97.00	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.77	.614	95.40	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.79	.623	95.80	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	.685	96.60	มากที่สุด
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.82	.612	96.40	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.542</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการรักษา ความสะอาดในที่สาธารณะมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านรายได้หรือ ภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	0.635	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.667	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.659	96.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.85	0.609	97.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.578	96.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.0555</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.87	0.535	97.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.86	0.567	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.84	0.559	96.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.86	0.509	97.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.87	0.578	97.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>.524</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.88	0.635	97.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.88	0.667	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.699	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.89	0.731	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.90	0.763	98.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.695</b>	<b>97.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	.556	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	.558	95.60	มากที่สุด

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.82	.526	96.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.83	.562	96.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.84	.564	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.566</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.85</b>	<b>.603</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	.673	94.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.589	95.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.78	.654	95.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>.823</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.77	0.679	95.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	0.669	94.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	0.678	94.80	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.76	0.617	95.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	0.557	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.609</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.78	.681	95.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.75	.679	95.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	.669	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.678	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.617	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>.666</b>	<b>95.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	0.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	0.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.79	0.649	95.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.79</b>	<b>.556</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.77</b>	<b>.614</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ ตามลำดับ

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	.621	96.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.637	95.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.81	.642	95.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.79	.675	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	.781	96.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.748</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	.725	96.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.85	.711	97.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.725	95.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.609	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	.832	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.720</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.74	.687	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.621	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.637	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.802	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.765	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>.774</b>	<b>95.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.749	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.717	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.77</b>	<b>.644</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.79</b>	<b>.623</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

#### 4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	.612	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.665	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.85	.597	97.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	.549	97.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>.510</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.507	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.549	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.662	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.597	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.587	96.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.509</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.80	.629	96.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.749	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.759	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.651	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.618	96.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.81</b>	<b>.533</b>	<b>96.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>.644</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.83</b>	<b>.623</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

#### 4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	.552	96.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.610	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.795	96.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.81	.666	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	.726	96.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>.696</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.88	.635	97.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.86	.667	97.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.659	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.77	.609	95.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	.578	95.00	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>.514</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.82	.635	96.40	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.667	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	.659	97.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.85	.609	97.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	.578	96.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>.814</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	( $\bar{X}$ )	S.D.		
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	.745	94.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	.652	95.80	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	.716	94.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.72	.567	94.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.73	.598	94.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>.611</b>	<b>94.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.80</b>	<b>.612</b>	<b>96.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า</b>	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	170
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.นาหว้า รวดเร็ว ชัดเจน ทัวถึง	55
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น	35
<b>ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า</b>	<b>ความถี่</b>
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	65
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	35
<b>สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าดำเนินการ ได้แก่</b>	<b>ความถี่</b>
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	75
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	25
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	35

