

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อ.นาหว้า จ.นครพนม จำนวน ๔ การกิจ คือ ๑) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี๓) งานด้านสาธารณสุข และ ๔) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- ๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- ๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- ๔.๓ ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าจำนวน ๔๐๐ คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ ๑ ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าในปี ๒๕๖๕

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๙๔	๔๘.๕๐
หญิง	๒๐๖	๕๑.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๒.๒๕
๒๑-๓๐ปี	๔๒	๑๐.๕๐
๓๑-๔๐ปี	๑๒๐	๓๐.๐๐
๔๑-๕๐ปี	๑๕๙	๓๙.๗๕
๕๑-๖๐ปี	๓๙	๙.๗๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๓๑	๗.๕๗
รวม	๓๑	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓.สถานภาพ		
โสด	๑๕๘	๓๙.๕๐
สมรส	๒๑๕	๕๓.๗๕
หม้าย	๑๗	๔.๒๕
หย่าร้าง	๑๐	๒.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๔.ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘๖	๔๖.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๘๒	๒๐.๕๐
อนุปริญญา/ปวส.	๓๐	๗.๕๐
ปริญญาตรี	๑๕	๓.๗๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๕.อาชีพ		
เกษตรกร	๒๓๙	๕๙.๗๕
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	๗๙	๑๙.๗๕
แม่บ้าน	๑๘	๔.๕๐
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๔๒	๑๐.๕๐
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๕.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐
๖.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๘๐	๔๕.๐๐
๕,๑๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๐	๓๐.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๙	๑๔.๗๕
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๔	๖.๐๐
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๔.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๗. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๒๘๖	๗๑.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๘๔	๒๑.๐๐
มากกว่า ๔ ครั้งต่อเดือน	๓๐	๗.๕๐
รวม		๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปีจำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๕ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๕ มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๐ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๕ มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และมีความถี่ในการมาใช้บริการ ๑-๒ ครั้งต่อเดือน จำนวน ๒๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๐

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน ๕ ภารกิจ ดังนี้ ๑. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

๒. งานด้านรายได้หรือภาษี

๓. งานด้านสาธารณสุข

๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๔.๒.๑ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)

และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
๑.งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	๔.๘๓	๐.๖๔๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. งานด้านรายได้และภาษี	๔.๘๑	๐.๖๕๓	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๓. งานด้านสาธารณสุข	๔.๗๖	๐.๖๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔.งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	๔.๘๔	๐.๕๘๗	๙๖.๘๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๘๑	๐.๗๕๒	๙๖.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคืองานงาน ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ งานด้านรายได้หรือ ภาษีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

๔.๒.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๓
 ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๘๒	๐.๖๕๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๗๖๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๕๓๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๔.๘๑	๐.๗๙๗	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๕๔๙	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๕๑๐	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	๔.๘๕	๐.๗๐๗	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๔.๘๓	๐.๘๔๙	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔.๘๑	๐.๕๖๒	๙๖.๒๐	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
๔. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	๔.๘๗	๐.๕๙๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๕. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๘๘	๐.๕๘๗	๙๗.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๕	๐.๖๐๙	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	๔.๒๘๐	๐.๖๒๙	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๗๔๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๗๕๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	๔.๗๙	๐.๖๕๑	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๒	๐.๖๑๘	๙๖.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๑	๐.๕๓๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๖	๐.๗๔๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๒	๐.๗๑๗	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนงานต่อการติดต่อรับบริการ	๔.๘๑	๐.๕๐๗	๖๓.๒๐	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	๔.๘๕	๐.๖๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๕. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	๔.๘๖	๐.๖๔๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๔	๐.๖๔๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๘๓	๐.๖๔๓	๙๖.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตามบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ตามลำดับ

๔.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๘๐	๐.๗๓๕	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๑	๐.๗๖๗	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๖๕๙	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๔.๗๙	๐.๖๑๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๐	๐.๖๗๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๐๕๕	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	๔.๘๔	๐.๖๖๗๐.๖๖๙		มากที่สุด
๒. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๔.๘๒	๐.๗๓๑		มากที่สุด
๓. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔.๘๒	๐.๗๖๓		มากที่สุด
๔. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	๔.๘๒	๐.๗๓๑		มากที่สุด
๕. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๘๕	๐.๗๖๓		มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๖๙๕		มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจา ไพเราะ	๔.๘๓	๐.๕๓๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๕๖๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๖	๐.๕๕๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	๔.๘๔	๐.๕๐๙	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	๐.๕๗๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๔	๐.๕๒๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	๔.๗๙	๐.๕๕๖	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียด การให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๘	๐.๖๒๕	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนงานต่อการติดต่อรับ บริการ	๔.๘๐	๐.๕๗๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน ช่วงพัก เที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	๔.๗๙	๐.๖๐๒	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	๔.๘๑	๐.๖๖๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๖๖๖	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๘๑	๐.๖๕๓	๙๖.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ตามลำดับ

๔.๒.๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
 สาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๕
 ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)
 และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๑	๐.๗๑๔	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๗๑	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๖๙๓	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๔.๗๔	๐.๖๖๙	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๕. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๕	๐.๖๖๒	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	๐.๖๒๑	๙๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	๔.๖๙	๐.๖๕๒	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๒. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๔.๖๒	๐.๗๖๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔.๗๗	๐.๕๓๐	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	๔.๗๙	๐.๗๙๗	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๗๘	๐.๘๔๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๓	๐.๑๑๔	๙๔.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	๔.๘๒	๐.๖๕๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	๔.๘๓	๐.๗๖๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๕๓๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	๔.๘๑	๐.๗๙๗	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๕๔๙	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๕๑๐	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๙	๐.๕๔๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๓	๐.๕๑๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนงานต่อการติดต่อรับบริการ	๔.๗๙	๐.๕๐๗	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	๔.๗๘	๐.๖๕๐	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๕. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	๔.๗๖	๐.๖๔๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๖๔๔	๙๕.๔๐	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๗๖	๐.๖๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ตามลำดับ

๔.๒.๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
 โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ ๖
 ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ
 คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๘๘	๐.๗๘๒	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๗๘๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๗๗๗	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมในการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	๔.๘๖	๐.๗๘๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๗	๐.๗๘๑	๙๗.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๗	๐.๘๑๔	๙๗.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	๔.๘๒	๐.๖๓๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	๔.๘๓	๐.๖๖๗	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๔.๗๙	๐.๗๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	๔.๘๖	๐.๗๘๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๘๕	๐.๘๔๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๓	๐.๘๐๖	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	๔.๘๓	๐.๗๒๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	๔.๘๕	๐.๗๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{x})	S.D.		
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๔	๐.๕๓๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	๔.๘๑	๐.๗๙๗	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๐	๐.๕๔๙	๙๖.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๒	๐.๕๑๐	๙๖.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๙	๐.๕๔๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๗๓	๐.๕๑๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนงานต่อการติดต่อรับบริการ	๔.๗๙	๐.๕๐๗	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	๔.๗๘	๐.๖๕๐	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๕. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	๔.๗๖	๐.๖๔๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๖๔๔	๙๕.๔๐	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	๔.๗๖	๐.๖๒๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ตามลำดับ

๔.๓ ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ ๗ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า

ข้อเสนอแนะ	
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	๑๗๐
๒. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.นาหว้า รวดเร็ว ชัดเจน ทัวถึง	๕๕
๓. ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น	๓๕
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า	ความถี่
๑. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	๖๕
๒. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	๓๕
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าดำเนินการได้แก่	ความถี่
๑. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าหมู่บ้าน	๗๕
๒. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	๒๕
๓. อยากให้มีเจ้าหน้าที่บริการช่วงวันหยุด	๓๕