

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม จำนวน 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง จำนวน 500 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	247	49.40
หญิง	253	50.60
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.00
21 - 30 ปี	35	7.00
31 - 40 ปี	162	32.40
41 - 50 ปี	185	37.00
51 - 60 ปี	60	12.00
61 ปีขึ้นไป	48	9.60
3. สถานภาพ		
โสด	220	44.00
สมรส	225	45.00
หม้าย	20	4.00
หย่าร้าง	35	7.00

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	5.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	205	41.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	165	33.00
อนุปริญญา/ปวส.	35	7.00
ปริญญาตรี	65	13.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.00
5. อาชีพ		
เกษตรกร	332	66.40
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	67	13.40
แม่บ้าน	35	7.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	45	9.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	4.20
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	285	57.00
5,001-10,000 บาท	175	35.00
10,001-15,000 บาท	23	4.60
15,001-20,000 บาท	11	2.20
มากกว่า 20,000 บาท	6	1.20
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	230	46.00
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	175	35.00
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	95	19.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลืองได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 4 ภารกิจ ดังนี้

1. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

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

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
1.งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.81	.653	96.20	มากที่สุด
2.งานด้านรายได้หรือภาษี	4.82	.634	96.40	มากที่สุด
3.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.79	.676	95.80	มากที่สุด
4.งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.80	.658	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.81	.663	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจของ
องค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลืองโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้าน
รายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคืองานด้านการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่ง
ปลูกสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

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

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	0.735	96.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.767	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.659	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.79	0.619	95.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.678	96.20	มากที่สุด
รวม	4.80	.0555	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.91	0.635	96.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.84	0.667	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.82	0.699	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	0.731	97.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.85	0.763	97.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.695	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.83	0.535	96.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	0.567	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.86	0.559	97.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.84	0.509	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.578	97.00	มากที่สุด
รวม	4.84	.524	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	0.556	96.00	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.625	95.60	มากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.80	0.576	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.79	0.602	96.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.81	0.664	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.666	96.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.81	0.653	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกันเหลือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.78	0.635	95.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.660	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.609	96.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	0.609	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.608	96.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.665	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	0.635	95.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.80	0.667	96.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.81	0.699	96.20	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	0.731	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	0.763	96.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.695	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.83	0.522	96.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.83	0.597	96.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.659	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.83	0.549	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.86	0.578	97.20	มากที่สุด
รวม	4.84	0.524	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.556	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.625	95.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	0.576	96.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือ ในวันหยุดราชการ	4.84	0.602	95.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.79	0.664	96.20	มากที่สุด
รวม	4.80	0.666	95.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.82	0.653	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

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

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	0.600	95.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.655	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.633	95.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.78	0.674	95.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.681	96.00	มากที่สุด
รวม	4.78	0.748	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.84	0.625	96.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.84	0.611	96.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.80	0.725	96.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	0.609	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	0.832	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.720	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.74	0.687	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	0.621	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.637	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	0.802	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.0765	95.00	มากที่สุด
รวม	4.76	.774	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.749	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.76	.717	95.20	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.607	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
รวม	4.78	.644	95.60	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.79	0.613	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.81	0516	96.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.525	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.576	95.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.83	0.702	96.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.564	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.556	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.707	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.629	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.749	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.759	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.651	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.618	95.80	มากที่สุด
รวม	4.78	.533	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด

งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	(\bar{X})	S.D.		
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
รวม	4.82	.644	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.80	.608	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	48
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.ก้านเหลือง รวดเร็ว ชัดเจน ทัวถึง	12
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น	
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลือง	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	52
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	45
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลก้านเหลืองดำเนินการ ได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	65
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	22
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	35

