บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ เพศ อายุ และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	33.43
หญิง	245	66.57
รวม	**368**	**100.00**

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเป็นชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	15	4.09
20 – 40 ปี	98	26.63
41 – 60 ปี	201	54.61
61 ปีขึ้นไป	54	14.67
รวม	**368**	**100.00**

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.61 รองลงมามีอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.63 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	287	77.98
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	81	22.02
รวม	**368**	**100.00**

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม จำวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 77.98 รองลงมาผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02 ตามลำดับ

รูปภาพที่ 4.1 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ อบต.โนนแดง อ.บ้านเขว้า จ.ชัยภูมิ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านบริการกฎหมาย

งานด้านบริการกฎหมาย	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.20	4.76	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.80	4.79	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	95.80	4.79	มากที่สุด
รวม	**95.55**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณางานด้านบริการกฎหมาย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
เรื่อง ประกาศใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
เรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ได้จัดทำร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง เรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ได้เห็นชอบให้ตราเป็นข้อบัญญัติในการประชุมสภา สมัยแรก ปี ๒๕๖๖ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ และนายอำเภอบ้านเขว้า ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว ตามหนังสือ ที่ ชย ๐๐๒๓.๑๖/๑๐๖๓ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ นั้น

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๖๗ (๒) (๓) และมาตรา ๗๓ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขถึงฉบับปัจจุบัน และมาตรา ๒๐ (๓) และมาตรา ๔๔ แห่งพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงจึงประกาศใช้ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง เรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้ใช้บังคับนับแต่วันที่ประกาศโดยเปิดเผย ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงแล้วเจ็ดวัน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสาวดวงใจ จิตร์จันทึก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

รูปภาพที่ 4.2 ตัวอย่างการบริการงานด้านบริการกฎหมาย อาทิ การบริการแจ้งประกาศระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการติดตั้งบ่อดักไขมันบำบัดน้ำเสียในอาคาร เป็นต้น

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.00	4.75	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	96.00	4.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	มากที่สุด
รวม	**95.65**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

รูปภาพที่ 4.3 ตัวอย่างการบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) อาทิ การบริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด หรือเป็นหลุมเป็นบ่อ ให้มีสภาพการใช้งานได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

รูปภาพที่ 4.4 ตัวอย่างการบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) อาทิ การบริการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด หรือเป็นหลุมเป็นบ่อ ให้มีสภาพการใช้งานได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	96.00	4.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	มากที่สุด
รวม	**95.65**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

รูปภาพที่ 4.5 ตัวอย่างการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อาทิ การจัดโครงการฝึกอาชีพให้กับประชาชนได้มีอาชีพและเกิดการสร้างรายในครัวเรือน เป็นต้น

รูปภาพที่ 4.6 ตัวอย่างการบริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อาทิ การพัฒนาชุมชน/พื้นที่สาธารณะในชุมชน เพื่อให้เกิดความสะอาดและเป็นระเบียบ ปลอดภัย เป็นต้น

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.20	4.76	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	96.00	4.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	มากที่สุด
รวม	**95.60**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างการบริการงานด้านสาธารณสุข อาทิ การออกบริการฉีดพ่นควันกำจัดแหล่งเพาะยุงลาย เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น

รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างการบริการงานด้านสาธารณสุข อาทิ การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และสัตว์เลี้ยงอื่น ๆ เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.80	4.79	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	มากที่สุด
รวม	**95.60**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

รูปภาพที่ 4.9 ตัวอย่างการบริการงานด้านการศึกษา อาทิ การบริการให้ความรู้ การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ เพื่อรับฟังปัญหาและแลกเปลี่ยนความรู้ในการดูแลหญิงตั้งครรภ์ เป็นต้น

รูปภาพที่ 4.10 ตัวอย่างการบริการงานด้านการศึกษา อาทิ การสร้างความรู้ และปลูกจิตสำนึกที่ดีให้เด็กนักเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.โนนแดง เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	96.00	4.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.60	4.78	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.40	4.82	มากที่สุด
รวม	**95.75**	**4.79**	**มากที่สุด**

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)

3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)

4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)

5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75

รูปภาพที่ 4.11 ตัวอย่างการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยนอกสถานที่ (สัญจร) ตามชุมชนต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

รูปภาพที่ 4.12 ตัวอย่างการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยนอกสถานที่ (สัญจร) ตามชุมชนต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ตารางที่ 4.10 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	95.55	4.78	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	95.65	4.78	มากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.65	4.78	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	95.60	4.78	มากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา	95.60	4.78	มากที่สุด
6. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.75	4.79	มากที่สุด
รวม	**95.63**	**4.78**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75

2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

3) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

5) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

6) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.63

ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

1) ข้อเสนอแนะที่ดีต่อองค์กร

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ยึดมั่นในการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.2) ผู้บริหารองค์กรไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน หรือผู้มารับบริการ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ตลอดจน ยังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น และส่วนรวม

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า 2 ช่องทาง และยังมีช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กรเจ้าหน้าที่ได้

2) ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร

งานด้านบริการ	ข้อเสนอแนะ
1) งานด้านบริการกฎหมาย	ควร มีการออกบริการสัญจร ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวัน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ นโยบายของรัฐ หรือกฎหมายอื่น ๆ เพื่อรู้เท่าทันภัยสังคม เป็นต้น
2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	ควร มีการออกสำรวจซ่อมแซมถนนที่ชำรุดในชุมชนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง (โดยเฉพาะฤดูฝน) และต่อเนื่อง
3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ควร จัดสรรงบประมาณมาซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ไฟฟ้าส่องสว่างตามซอยในชุมชนอย่างทั่วถึง (บางจุดไฟขาด) ลอกร่องระบายน้ำเป็นประจำทุกปี (น้ำขังในชุมชน) และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ เป็นต้น
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	ควร มีการแจ้งประกาศและสำรวจผู้เสียภาษีประจำปีในชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น
5) งานด้านการศึกษา	ควร สนับสนุน ส่งเสริมระบบการศึกษาให้เด็กปฐมวัยมีความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีการสรุปผลหรือรายงานต่าง ๆ ให้กับผู้ปกครองได้รับทราบเป็นประจำทุกปีการศึกษา เป็นต้น
6) งานด้านสาธารณสุข	ควร มีการออกสำรวจและป้องกันโรคภัยที่มากับฤดูกาล อาทิ โรคไข้เลือดออก อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

รูปภาพที่ 4.13 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ อบต.โนนแดง อ.บ้านเขว้า จ.ชัยภูมิ

รูปภาพที่ 4.14 การให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ อบต.โนนแดง อ.บ้านเขว้า จ.ชัยภูมิ