

## 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 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.1** ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	132	35.87
หญิง	236	64.13
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 64.13 และเป็นชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.87 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	46	12.51
20 – 40 ปี	112	30.43
41 – 60 ปี	139	37.77
61 ปีขึ้นไป	71	19.29
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.77 รองลงมาอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	124	33.70
สมรส	239	64.95
หย่า/แยกกันอยู่	5	1.35
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 64.95 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	210	57.06
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	154	41.85
ระดับปริญญาตรี	4	1.09
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.4 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 57.06 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 และระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	238	64.67
ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว	78	21.20
รับจ้างทั่วไป	43	11.68
อื่น ๆ อาทิ รับราชการ ฯลฯ	9	2.45
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.5 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 368 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67 รองลงมาผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 รับจ้างทั่วไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 ตามลำดับ

**พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**  
**พ.ศ. 2562**



**รูปภาพที่ 4.1** ตัวอย่างการให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโนนแดง

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านบริการกฎหมาย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.00	4.75	0.40	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	0.41	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.35</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านบริการกฎหมาย ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.40	4.77	0.40	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	94.60	4.73	0.38	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	0.44	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.30</b>	<b>4.77</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.60
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30



**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.80	4.79	0.40	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสภาพ อัจฉริยะดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.50</b>	<b>4.78</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 96.50

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.80	4.79	0.44	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสุภาพ อธยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.85</b>	<b>4.79</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.85

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.60	4.78	0.45	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสภาพ อัจฉริยะดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.20	4.76	0.40	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.55</b>	<b>4.78</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง งานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	Percent (%)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ขั้นตอนการให้บริการ</b> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	94.80	4.74	0.42	มากที่สุด
<b>2. ช่องทางการให้บริการ</b> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.40	4.77	0.44	มากที่สุด
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b> ได้แก่ บริการพูด จาสภาพ อัจฉริยะดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
<b>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</b> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.30</b>	<b>4.77</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.11 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74) คิดเป็นร้อยละ 95.60
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.80
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 95.40
5. ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30



**ตารางที่ 4.12** สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	95.35	4.77	0.42	มากที่สุด
2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	95.30	4.77	0.41	มากที่สุด
3. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.50	4.78	0.43	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	95.85	4.79	0.42	มากที่สุด
5. งานด้านการศึกษา	95.55	4.78	0.43	มากที่สุด
6. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.30	4.77	0.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.48</b>	<b>4.78</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.85
  - 2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55
  - 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.50
  - 4) งานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
  - 5) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30
  - 6) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30
- 7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 6 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.48**

พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล  
พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.2 ตัวอย่างการให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโนนแดง

พ.ร.บ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล  
พ.ศ. 2562



รูปภาพที่ 4.3 ตัวอย่างการให้ข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลโนนแดง

### ตอนที่ 3 ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

#### 2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ช่วยส่งเสริม สนับสนุน ฟื้นฟู การสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ ด้วยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาพัฒนาสร้างเป็นสินค้า เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น เป็นต้น

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ อบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน อาทิ ในการใช้โทรศัพท์ เมื่อมีสวัสดิการจากรัฐจะได้สมัครเป็น สมัครได้ เป็นต้น



รูปภาพที่ 4.4 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ภารกิจการลงพื้นที่เพื่อซ่อมแซมถนน และบรรเทาสาธารณภัยกรณีน้ำท่วมในเขตตำบลโนนแดง อ.บ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ



รูปภาพที่ 4.5 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ภารกิจลงพื้นที่เพื่อคุมควบป้องกันโรคไข้เลือดออก (ทำลายยุงลาย)



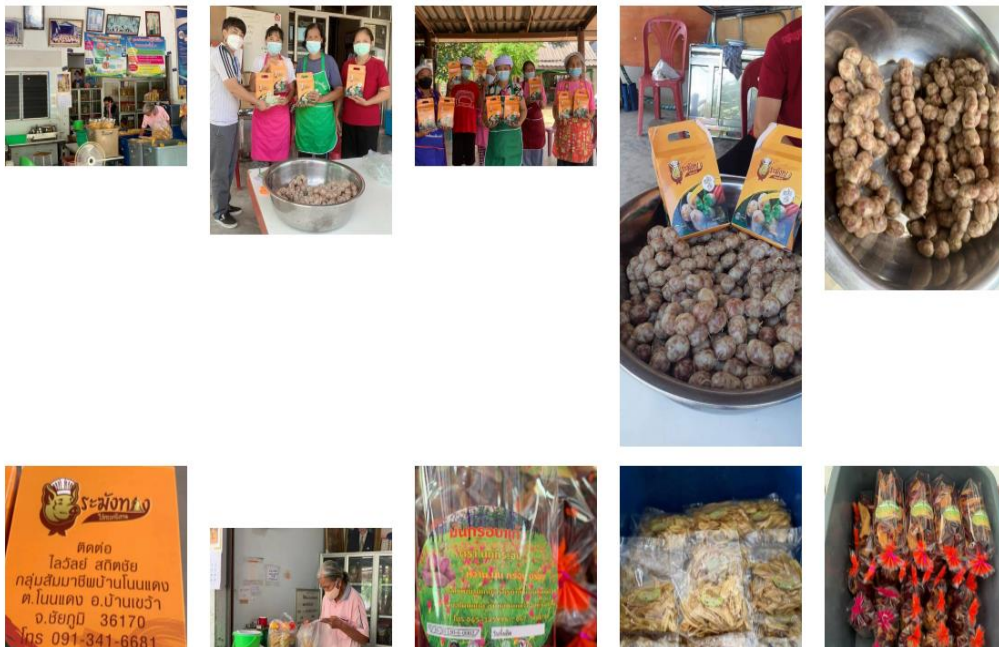
รูปภาพที่ 4.6 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ภารกิจรณรงค์การคัดแยกขยะตามโครงการบริหารจัดการคัดแยกขยะในชุมชน



รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ภารกิจโครงการคลองสวยน้ำใสคนไทยมีสุขในชุมชน



รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ภารกิจการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านผู้ตกเกณฑ์ จปฐ.พร้อมมอบไก่พันธุ์ไข่และอาหาร



รูปภาพที่ 4.9 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ การส่งเสริม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ของชุมชนตำบลโนนแดง เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านตลาดให้กับสินค้าผลิตภัณฑ์ตำบลผ่านทางช่องทางออนไลน์



รูปภาพที่ 4.10 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ ออกพื้นที่จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างค่าขยะมูลฝอยนอกสถานที่



รูปภาพที่ 4.11 ตัวอย่างภารกิจองค์กรในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ อาทิ โครงการ คัดดวงตาสดใส่ไร้โรค ตาต่อกระจกในชุมชนตำบลโนนแดง