

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย ซึ่งคณะผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติ และร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
15-20 ปี	36	9.00
21-30 ปี	54	13.50
31-40 ปี	121	30.25
41-50 ปี	96	24.00
51-60 ปี	71	17.75
61 ปี ขึ้นไป	22	5.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยส่วนบุคคล และเขตที่อยู่อาศัย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	108	27.00
สมรส	266	66.50
ม่าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	26	6.50
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	41	10.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	93	23.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	106	26.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	80	20.00
ปริญญาตรี	66	16.50
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.50
รวม	400	100.00
5. อาชีพประจำ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	31	7.75
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	41	10.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	49	12.25
นักเรียน/ นักศึกษา	51	12.75
รับจ้างทั่วไป	122	30.50
เกษตรกร/ ประมง	60	15.00
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	27	6.75
อื่นๆ	19	4.75
รวม	400	100.00
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	101	25.25
10,001–15,000 บาท	172	43.00
15,001–20,000 บาท	36	9.00
มากกว่า 20,000 บาท	28	7.00
ไม่ระบุ	63	15.75
รวม	400	100.00
7. แหล่งที่อยู่อาศัย		
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ	400	100.00
รวม	400	100.00

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน (ร้อยละ 52.25) อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.25) สถานภาพสมรส จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.50) ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) อาชีพประจำเป็นรับจ้างทั่วไป จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.50) รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.00) โดยทั้งหมดอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน

จากข้อมูลของผู้รับบริการที่มาใช้บริการหน่วยงานบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	82	20.50
งานด้านการศึกษา	117	29.25
งานด้านรายได้หรือภาษี	78	19.50
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)	123	30.75
รวม	400	100.00

จากตาราง ผลการวิเคราะห์งานบริการที่ขอรับการประเมิน จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.50) งานด้านการศึกษา จำนวน 117 คน (ร้อยละ 29.25) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.50) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล) จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.75)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้ประเมินได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลผล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมจำแนกด้านการให้บริการ รายชื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมจำแนกตามงานบริการ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ในภาพรวม จำแนกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.44	96.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.45	96.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.83	0.43	96.63	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.42	96.63	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.41	96.52	มากที่สุด

จากตาราง จากตารางประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามด้านการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 พิจารณารายด้านการให้บริการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.47) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.35) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.63) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.63)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.40	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.47	96.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.82	0.47	96.40	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.83	0.50	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.44	96.47	มากที่สุด

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ	4.82	0.51	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	4.83	0.46	96.40	มากที่สุด
3. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.81	0.51	96.20	มากที่สุด
4. การใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีความสะดวกต่อการเข้าถึง	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.45	96.35	มากที่สุด

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา ได้แก่ จำนวนช่องทางการให้บริการ มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.35)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.50	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.53	96.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.43	96.63	มากที่สุด

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ รายข้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.86	0.44	97.20	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.85	0.51	97.00	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	4.85	0.49	97.00	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.51	96.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.42	96.63	มากที่สุด

จากตาราง ผลการประเมินฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60)

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินคะแนนระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	\bar{X}	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนระดับคุณภาพ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	96.00	มากที่สุด	10
งานด้านการศึกษา	4.83	96.60	มากที่สุด	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.80	96.00	มากที่สุด	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารขยะรีไซเคิล)	4.84	96.80	มากที่สุด	10
รวม	19.27	385.40		
รวมเฉลี่ย	4.82	96.35	มากที่สุด	10

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 96.35 ระดับคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 10 คะแนน

จากตาราง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จำแนกตามงานบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด รวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.82

พิจารณาตามงานบริการ ดังนี้ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ธนาคารชยะ ไรโซเคิล) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80)

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ให้คะแนนระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 10 คะแนน (ร้อยละ 96.35)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย คณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยสรุปประเด็น ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ พุดจาไพเราะ สอบถามและเต็มใจช่วยเหลือ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) มีความรวดเร็วในการให้บริการ
- 5) มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 6) อาคารและสถานที่มีความสะอาด แบ่งหน่วยให้บริการได้เป็นระเบียบ
- 7) มีวิธีการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอน (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 8) มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ทำให้มีความสะดวกต่อการเข้าถึงกับคนทุกช่วงวัย

ความคาดหวังหรือความต้องการรับบริการเพิ่มเติม

- 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนตระหนักการสร้างจิตสาธารณะ สร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น รู้จักการทิ้งขยะ แยกประเภท เป็นการช่วยลดปริมาณขยะ พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการนำวัสดุที่เหลือใช้มาตัดแปลงเพื่อเพิ่มมูลค่า
- 2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องโดยการรวมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนชุมชนสู่ชุมชนต้นแบบที่มั่นคง ต่อเนื่อง และยั่งยืน