



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้านำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อายุ 20 – 70 ปี

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน คือ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสนองตอบประชาชน การให้คำอธิบาย การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การรักษาชื่อเสียง การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อายุ 20 – 70 ปี

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

รายละเอียด	จำนวน (n=153)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	71	46.4
หญิง	82	53.6
อายุ		
20-30 ปี	19	12.4
31-40 ปี	46	30.1
41-50 ปี	46	30.1
51-60 ปี	27	17.6
61-70 ปี	15	9.8
การศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	40	26.1
ประถมศึกษา	68	44.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	13.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	13.7
ปริญญาตรี	3	2.0
อื่นๆ ปริญญาโท	1	0.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน (n=153)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	114	74.5
ค้าขาย	11	7.2
รับจ้าง	19	12.4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	2.0
อื่นๆ (กำลังศึกษา)	6	3.9
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 1,500 บาท	9	5.8
1,500 – 3,000 บาท	24	15.6
3,100 – 4,500 บาท	37	24.1
4,600 – 6,000 บาท	72	47.0
มากกว่า 6,000 บาท	11	7.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และระหว่าง 41 – 56 ปี ร้อยละ 30.1 เท่ากัน รองลงมาคือ ร้อยละ 17.6 ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 44.4 ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักคือ เกษตรกร ร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 12.4 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 4,600 – 6,000 บาท ต่อเดือน รองลงมาคือ 3,100 – 4,500 บาทต่อเดือนตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน (n = 153)

บริการที่ได้รับ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
การตรงต่อเวลา	3.73	0.55	มาก
การเอาใจใส่ต่อหน้าที่	3.77	0.58	มาก
การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	3.75	0.62	มาก
การสนองตอบประชาชน	3.81	0.62	มาก
การให้คำอธิบาย	3.66	0.63	มาก
การแสดงออกต่อประชาชน	3.85	0.61	มาก
การร้องเรียนจากประชาชน	3.70	0.53	มาก
การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	3.89	0.59	มาก
การรักษาชื่อเสียง	3.75	0.58	มาก
การรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน	3.72	0.53	มาก
รวม	3.76	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านการสนองตอบประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านการรักษาชื่อเสียง ค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านการตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านการรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านการร้องเรียนจากประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.70 และด้านการให้คำอธิบาย ค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการตรงต่อเวลา (n=153)

การตรงต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานก่อนเวลา 08.30 น.	25 (16.3)	74 (48.4)	50 (32.7)	4 (2.6)	0	3.78	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเลิกงานหลังเวลา 16.30 น.	20 (13.1)	82 (53.6)	46 (30.1)	4 (2.6)	1 (0.7)	3.76	0.73	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา	18 (11.8)	80 (52.6)	46 (30.1)	8 (5.2)	1 (0.7)	3.69	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน	25 (16.3)	69 (45.1)	51 (33.3)	5 (3.3)	3 (2.0)	3.71	0.85	มาก
รวม						3.73	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาในด้านการตรงต่อเวลา ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานก่อนเวลา 08.30 น. ค่าเฉลี่ย 3.78 และเจ้าหน้าที่เลิกงานหลังเวลา 16.30 น. ค่าเฉลี่ย 3.76 เจ้าหน้าที่ไม่ปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน ค่าเฉลี่ย 3.71 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่
(n=153)

การเอาใจใส่ต่อหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้อนรับดูแลท่านเป็นอย่างดี	29 (19.0)	79 (51.6)	41 (26.8)	3 (2.0)	1 (0.7)	3.86	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับรู้ความต้องการของประชาชน	24 (15.7)	69 (45.1)	56 (36.6)	3 (2.0)	1 (0.7)	3.73	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง	23 (15.0)	82 (53.6)	44 (28.3)	4 (2.6)	0	3.81	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนใจให้ความสำคัญกับประชาชน	28 (18.3)	77 (50.3)	40 (26.1)	7 (4.6)	1 (0.7)	3.81	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริการอย่างเสมอภาค	17 (11.1)	76 (49.7)	52 (34.0)	8 (5.2)	0	3.67	0.74	มาก
รวม						3.77	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาในด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้อนรับดูแลเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.86 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ย 3.81 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนใจให้ความสำคัญกับประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.81 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับรู้ความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.73 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (n=153)

การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดสถานที่เหมาะสม สะอาด	26 (17.0)	79 (51.6)	46 (30.1)	2 (1.3)	0	3.84	0.76	มาก
ท่านได้รับความสะดวก เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	20 (13.1)	72 (47.1)	54 (35.3)	7 (4.6)	0	3.69	0.76	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และทันสมัยในการให้บริการ	19 (12.4)	84 (54.9)	40 (26.1)	9 (5.9)	1 (0.7)	3.73	0.78	มาก
รวม						3.75	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสถานที่เหมาะสม สะอาด ค่าเฉลี่ย 3.84 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.74 และได้รับความสะดวกเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสนองตอบประชาชน
(n=153)

การสนองตอบประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ถามความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่องานทุกครั้ง	31 (20.3)	74 (48.4)	43 (28.1)	4 (2.6)	1 (0.7)	3.85	0.79	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล บริการตรงตามความต้องการของ ประชาชน	24 (15.7)	71 (46.4)	54 (35.3)	4 (2.6)	0	3.75	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตอบสนองและบริการตามที่นัด หมายกับประชาชนอย่างถูกต้อง	23 (15.0)	75 (49.0)	51 (33.3)	4 (2.6)	0	3.76	0.73	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	32 (20.9)	79 (51.6)	37 (24.2)	5 (3.3)	0	3.90	0.76	มาก
รวม						3.81	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาในด้านการตอบสนองประชาชน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.90 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสอบถามความต้องการของประชาชนที่มีติดต่องานทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.85 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนองและบริการตามที่นัดหมายกับประชาชนอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.76 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการตรงตามความต้องการของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้คำอธิบาย (n=153)

การให้คำอธิบาย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้งานในหน้าที่	21 (13.7)	66 (34.1)	62 (40.5)	3 (2.0)	1 (0.7)	3.67	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้คำแนะนำ	20 (13.1)	69 (45.1)	53 (34.6)	10 (6.5)	1 (0.7)	3.63	0.82	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแก้ไขปัญหาของประชาชน	25 (16.3)	65 (42.5)	57 (37.3)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.71	0.80	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการตอบข้อซักถามของประชาชน	20 (13.1)	68 (44.4)	58 (37.9)	6 (3.9)	1 (0.7)	3.65	0.78	มาก
รวม						3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาในด้านกรให้คำอธิบาย ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแก้ไขปัญหาของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.71 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้งานในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.67 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีการตอบข้อซักถามของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.65 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้คำแนะนำ ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนคำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการแสดงออกต่อประชาชน
(n=153)

การแสดงออกต่อประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทใจในการให้บริการ	28 (18.3)	70 (45.8)	49 (32.0)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.78	0.80	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับฟังความคิดเห็นของท่าน	21 (13.7)	72 (47.1)	50 (32.7)	9 (5.9)	1 (0.7)	3.67	0.81	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพูดจากับท่านด้วยวาจาสุภาพ	34 (22.2)	79 (51.6)	37 (24.2)	37 (24.2)	3 (2.0)	3.94	0.80	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เกียรติยกย่องท่าน ในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง เช่น เรียกชื่อตามวิทยุ	33 (21.6)	81 (52.9)	32 (20.9)	6 (3.9)	1 (0.7)	3.91	0.80	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยมารยาทและการวางตัว มีความเหมาะสม	40 (26.1)	72 (47.1)	38 (24.8)	3 (2.0)	0	3.97	0.77	มาก
รวม						3.85	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาในด้านการแสดงออกต่อประชาชน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความเป็นกันเอง มีอัธยาศัย มารยาทและการวางตัวมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพูดจาด้วยวาจาสุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.94 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เกียรติยกย่องในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่ง เช่น เรียกชื่อตามวิทยุ ค่าเฉลี่ย 3.91 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.78 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน คำร้อยละ คำเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการร้องเรียนจากประชาชน
(n-153)

การร้องเรียนจากประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องบริการขออนุญาตก่อสร้างบ้าน	30 (19.6)	75 (49.0)	45 (29.4)	3 (2.0)	0	3.86	0.74	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ เมื่อท่านร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องการจัดเก็บภาษี	13 (8.5)	65 (42.5)	68 (44.4)	7 (4.6)	0	3.55	0.72	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ เมื่อท่านร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง งานทะเบียนราษฎร	14 (9.2)	87 (56.9)	46 (30.1)	6 (3.9)	0	3.71	0.69	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องน้ำประปา	21 (13.7)	66 (43.1)	60 (39.2)	5 (3.3)	1 (0.7)	3.66	0.78	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เมื่อท่านร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลการเก็บขยะมูลฝอย	24 (15.7)	76 (49.7)	46 (30.1)	6 (3.9)	1 (0.7)	3.76	0.79	มาก
รวม						3.70	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาในด้านการร้องเรียนจากประชาชน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องขออนุญาตก่อสร้างบ้าน ค่าเฉลี่ย 3.86 องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง การเก็บขยะมูลฝอย ค่าเฉลี่ย 3.76 องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียน

ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องงานทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ย 3.71 องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องน้ำประปา ค่าเฉลี่ย 3.66 และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่องการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน คำร้องละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (n=153)

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการแก่ท่านอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน	20 (13.1)	73 (47.7)	58 (37.9)	2 (1.3)	0	3.73	0.70	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ	39 (25.5)	82 (53.6)	29 (19.0)	3 (2.0)	0	4.03	0.73	มาก
องค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการปฏิบัติที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย	31 (20.3)	84 (54.9)	36 (23.5)	2 (1.3)	0	3.94	0.70	มาก
รวม						3.89	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.03 องค์การบริหารส่วนตำบลมีผลการปฏิบัติที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ค่าเฉลี่ย 3.94 และองค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรักษาชื่อเสียง (n=153)

การรักษาชื่อเสียง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล บริการท่านด้วยความรวดเร็ว	17 (11.1)	80 (52.3)	52 (34.0)	4 (2.6)	0	3.72	0.69	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ทำงานด้วยความโปร่งใส	24 (15.7)	80 (52.3)	46 (30.1)	3 (2.0)	0	3.82	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	18 (11.8)	78 (51.0)	55 (35.9)	2 (1.3)	0	3.73	0.68	มาก
รวม						3.75	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาในด้านการรักษาชื่อเสียง ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทำงานด้วยความโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 3.82 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.73 และ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน (n=153)

การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านต้องการกลับมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อท่านมีโอกาส	23 (15.0)	85 (55.6)	41 (26.8)	4 (2.6)	0	3.83	0.71	มาก
ท่านมีความประทับใจในบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างบ้านของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล	20 (13.1)	84 (54.9)	42 (27.5)	5 (3.3)	2 (1.3)	3.75	0.77	มาก
ท่านมีความประทับใจในบริการด้านการจัดเก็บภาษี	9 (5.9)	77 (50.3)	60 (39.2)	6 (3.9)	1 (0.7)	3.57	0.70	มาก
ท่านมีความประทับใจในบริการด้านทะเบียนราษฎร	20 (13.1)	82 (53.6)	47 (30.7)	3 (2.0)	1 (0.7)	3.76	0.72	มาก
รวม						3.72	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาในด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ท่านต้องการกลับมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอีกเมื่อมีโอกาส ค่าเฉลี่ย 3.83 มีความประทับใจในบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ย 3.76 มีความประทับใจบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างบ้านของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ค่าเฉลี่ย 3.75 และมีความประทับใจในบริการด้านการจัดเก็บภาษี ค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนจากแบบสอบถาม
ทั้ง 153 ชุด มีผู้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ จำนวน 49 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ต่อการบริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล บริการอย่างเสมอภาค	11	7.1
2. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้คำแนะนำแก่ ประชาชน	4	2.6
3. ให้การแก้ไขปัญหเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการจัดเก็บภาษี	7	4.5
4. ให้มีการสอบถามความต้องการของประชาชนทุกครั้ง	9	5.8
5. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนใจประชาชน	6	3.9
6. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความตั้งใจในการทำงาน	5	3.2
7. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพูดจาไพเราะ	7	4.5
8. ให้สร้างที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	2	1.3
รวม	49	32.9

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ทุกข้อ มีค่าร้อยละเรียง
ตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล บริการอย่างเสมอภาค ร้อยละ
7.1 ให้มีการสอบถามความต้องการของประชาชนทุกครั้ง ร้อยละ 5.8 ให้การแก้ไขปัญหเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียนในการจัดเก็บภาษีและให้เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ มีค่าร้อยละเท่ากัน ร้อยละ 4.5 ให้
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสนใจประชาชน ร้อยละ 3.9 ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน
ตำบลมีความตั้งใจในการทำงาน ร้อยละ 3.2 ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้
คำแนะนำแก่ประชาชน ร้อยละ 2.6 และให้สร้างที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 1.3
ตามลำดับ