

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ ๓) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๐) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ด้าน ได้แก่

- (๑) ด้านการบริหารจัดการ
- (๒) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา
- (๓) ด้านการเงินและการคลัง และ

(๔) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน ๔ มิติ ได้แก่ (๑) มิติด้านประสิทธิผล (๒) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (๓) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (๔) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต. จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน ๔ ประเด็นหลัก คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และกลุ่มตัวอย่างได้จากการ สุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๔ – พฤศจิกายน ๒๕๖๕

๑.๔ ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

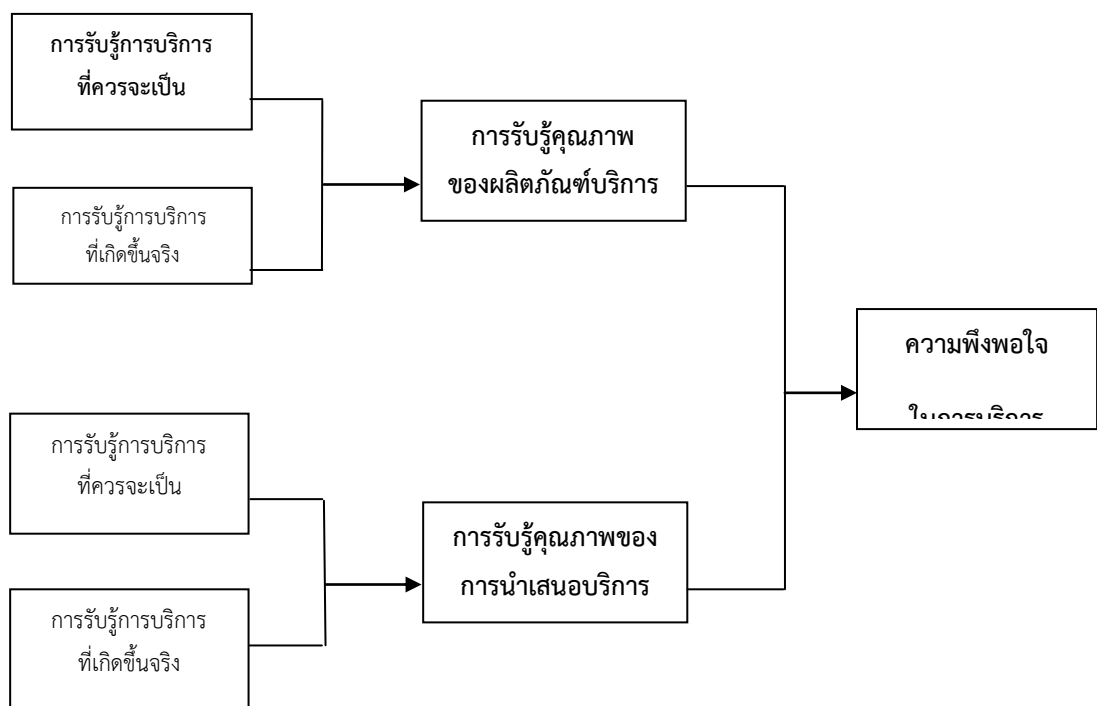
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจาก องค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอ กษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. เพศ

- ชาย
- หญิง

๓. อายุ.....ปี

๔. สถานภาพ

- โสด
- สมรส
- หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

- เกษตรกรรม
- รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างงาน
- อื่นๆ (ระบุ).....

๖. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ไม่มีรายได้
- ๑- ๕,๐๐๐ บาท
- ๕,๐๐๑- ๑๐,๐๐๐ บาท
- ๑๐,๐๐๑- ๑๕,๐๐๐ บาท
- ๑๕,๐๐๑- ๒๐,๐๐๐ บาท
- ๒๐,๐๐๑

บาทขึ้นไป

๘. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

๑-๕ ครั้ง/ปี

๖ -๑๐ ครั้ง/ปี

๑๑-๑๕ ครั้ง/ปี

มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี

๙. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.

๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....
.....
ระดับ คือ ความพึงพอใจ

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- ๔ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- ๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- ๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนว

- ๑. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
- ๒. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่ม ชัด
- ๓. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่ศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม
ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
- ๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วน
ของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า
ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
- ๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความ
เชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
- ๖. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓)
 - ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 - ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
 - ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๒.๒ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย

(องค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย. [www. www.dongkhrangnoi.go.th](http://www.dongkhrangnoi.go.th))

ประวัติความเป็นมา

ตำบลคงครั้งน้อย เดิมเริ่มแรกตั้งอยู่หมู่ที่ ๙ บ้านคงครั้งน้อย โดยแยกออกจากตำบลคงครั้งใหญ่ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยมีกำนันคนแรก คือ

- ๑.นายบุญโฮม กุลวงษ์
- ๒.นายทองคำ สีหา
- ๓.นายนิพนธ์ นครวงษ์ คนปัจจุบัน

สภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั้งน้อย ตั้งอยู่ในเขตตำบลดงครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ห่างจากตัวอำเภอเกษตรวิสัย ไปทางทิศตะวันออก ประมาณ ๓ กิโลเมตร

เนื้อที่ มีเนื้อที่ประมาณ ๙๕.๑ ตารางกิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลดงครั้งน้อย ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะภูมิประเทศ

อาณาเขต

ทิศเหนือ จดตำบลตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ จดตำบลไพรขลา อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์

ทิศตะวันออก จดตำบล กู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก จดตำบล ดงครั้งใหญ่ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน ดังนี้

๑.๔ จำนวนหมู่บ้าน

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงครั้งน้อย มีจำนวน ๑๓ หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ ๑ บ้านดงครั้งน้อย

หมู่ที่ ๒ บ้านดงครั้งน้อย

หมู่ที่ ๓ บ้านโพนทอน

หมู่ที่ ๔ บ้านแสนสี

หมู่ที่ ๕ บ้านโพนแทน

หมู่ที่ ๖ บ้านชิงแคง

หมู่ที่ ๗ บ้านสำโรง

หมู่ที่ ๘ บ้านโพนแทนนอก

หมู่ที่ ๙ บ้านดงครั้งน้อย

หมู่ที่ ๑๐ บ้านแสนสีน้อย

หมู่ที่ ๑๑ บ้านเสริมสุข

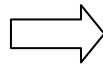
หมู่ที่ ๑๒ บ้านโพนฮาด

หมู่ที่ ๑๓ บ้านหนองหัวโนน

กิจกรรม /ภารกิจ มีดังนี้

งานบริการสาธารณะ

- งานด้านบริการกฎหมาย
- งานด้านทะเบียน
- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- งานด้านการศึกษา
- งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานด้านสาธารณสุข
- งานด้านอื่นๆ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินการประเมิน

๓.๑ วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

๓.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓.๑.๒ ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี ๒ ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

๑) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

๑.๑ ประเภทของงานบริการ

๑.๒ เพศ

๑.๓ อายุ

๑.๔ สถานภาพ

๑.๕ อาชีพ

๑.๖ การศึกษา

๑.๗ รายได้

๑.๘ เวลาที่ใช้บริการ

๑.๙ จำนวนการใช้บริการ

๒) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

การวัดตัวแปร

๑) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัด ตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

๒) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง ๔ ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตอนได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล ๒ ประเภทดังนี้

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย ทั้งตอนที่ ๑ และ ๒ พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจ

๓.๒.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- ๒) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- ๓) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

๓.๒.๒ สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๓.๒.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๓ สรุป และข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๐	๒๐.๐
งานด้านการศึกษา	๔๑	๒๐.๕
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๓๙	๑๙.๕
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔๐	๒๐.๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔๐	๒๐.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
เพศ		
ชาย	๘๙	๔๔.๕
หญิง	๑๑๑	๕๕.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
อายุ		
๑๘ - ๒๐ ปี	๖	๓.๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๑๐	๕๕.๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๘๐	๔๐.๐
๖๑ ปีขึ้นไป	๔	๒.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐
สถานภาพ		
โสด	๔๐	๒๐.๐
สมรส	๑๔๙	๗๔.๕
หม้าย/หย่าร้าง	๑๑	๕.๕
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

อาชีพ			
เกษตรกรกรรม	๘๓	๔๑.๕	
รับจ้างทั่วไป	๓๗	๑๘.๕	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๖.๕	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๔	๑๒.๐	
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๗	๘.๕	
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๖.๐	
ว่างงาน	๑๔	๗.๐	
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐	
การศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๔๙	๒๔.๕	
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๐	๒๐.๐	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕๒	๒๖.๐	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘	๙.๐	
ปริญญาตรี	๓๘	๑๙.๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๑.๕	
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐	
รายการ			
จำนวน	ร้อยละ		
รายได้ต่อเดือน			
ไม่มีรายได้	๑๙	๙.๕	
๑ - ๕,๐๐๐ บาท	๓๖	๑๘.๐	
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๓๕.๕	
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๓	๒๖.๕	
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๘.๕	
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔	๒.๐	
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐	
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ			
๑ - ๕ ครั้ง/ปี	๘๙	๔๔.๕	
๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี	๙๒	๔๖.๐	
๑๑ - ๑๕ ครั้ง/ปี	๑๗	๘.๕	
มากกว่า ๑๕ ครั้ง/ปี	๒	๑.๐	
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐	
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ			
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๕๘	๒๙.๐	

๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๘๔	๔๒.๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๔๐	๒๐.๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๑๘	๙.๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๐๐ คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕ โดยส่วนมาก มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐ รองลงมาคือ ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐ ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ รองลงมาคือ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ ๖ - ๑๐ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐ รองลงมาคือ ๑ - ๕ ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐ รองลงมาคือ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ เวลา น. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐

๔.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อยแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๕	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๔๙	๙๓.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๔๖	๙๒.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อยแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๐	๐.๕๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๐.๕๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐ และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อยแยกตามงานและรายชื่อ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
---------------------------	-----------	-----	--------	------------------

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือร้อยละ ๙๕.๒๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๗	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๑	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๐	๙๑.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ หรือร้อยละ ๙๓.๖๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
---------------------------	-----------	-----	--------	------------------

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๕.๖๐	มากที่สุด
	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
รวม	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความ

พร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ หรือร้อยละ ๙๔.๖๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

๒. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	๔.๗๖	๐.๔๔	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการ ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อมูลการวิเคราะห์
ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการ
สื่อสาร ถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ หรือร้อยละ ๑๐๐.๐๐
รองลงมาคือ ความถูกต้อง ของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ หรือ
ร้อยละ ๙๕.๒๐

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๘๓	๐.๓๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้ง
 น้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อ
 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่อง
 ทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐
 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่
 ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์
ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจ
ของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ หรือร้อยละ ๙๗.๐๐ รองลงมาคือ
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษ

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
---	-----------	-----	--------	------------------

๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๖	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	๙๑.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ศึก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ หรือร้อยละ ๙๘.๖๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ หรือร้อยละ ๙๗.๖๐

๓. ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๔๖	๘๖.๒๐	มาก
รวม	๔.๖๒	๐.๔๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ศึก จังหวัดร้อยเอ็ด งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ หรือ ร้อยละ ๙๒.๔๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๐

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๖๙	๐.๔๗	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๐	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	๙๒.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมา คือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐

ที่ ๑๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๔	๐.๔๙	๙๒.๘๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๗๔	๐.๔๔	๙๔.๘๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๐.๔๖	๙๔.๔๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ หรือร้อยละ ๙๔.๘๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒ หรือร้อยละ ๙๔.๔๐

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๓	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๓๙	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๙	๐.๔๑	๙๕.๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ หรือร้อยละ ๙๖.๔๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๔๖	๘๕.๖๐	มาก
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๔๓	๘๔.๖๐	มาก
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๕๐	๘๘.๒๐	มาก
รวม	๔.๓๑	๐.๔๖	๘๖.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณ
ภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมี
ความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ ๔.๒๘ หรือร้อยละ ๘๕.๖๐

๔. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๓๓	๐.๕๗	๘๖.๖๐	มาก
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๖๔	๘๕.๖๐	มาก
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๘	๘๗.๐๐	มาก
รวม	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั่งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสาร ถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๑	๙๐.๐๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อยอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๗๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๙	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๓	๐.๖๐	๙๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๕	๐.๕๕	๙๑.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อยอำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม

แจ่มใส พร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๑	๘๙.๖๐	มาก
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	๙๐.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐.๐๐

๕. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอกษัตริย์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๑. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๓๙	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	๔.๗๓	๐.๔๕	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๗	๙๓.๖๐	มากที่สุด
๔. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๕ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อยอำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ หรือร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ				
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	๔.๖๓	๐.๔๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๓. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๖ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตงครั่งน้อย อำเภอกะหรัง จัหวัดร้อยเอ็ด ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละ ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๐	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๐	๘๙.๐๐	มาก
๓. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๓	๐.๕๙	๙๒.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๖๕	๐.๔๘	๙๓.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๗ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ หรือร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมา คือ ความถูกต้อง ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๐

ตารางที่ ๒๘ ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๒. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๓	๙๓.๖๐	มากที่สุด
รวม	๔.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๘ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่
ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอ
ใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนน ร้อยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาคือ
ความพร้อม ของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ หรือร้อยละ ๙๕.๖๐

สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ ๒๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๕	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๑	๙๒.๖๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๐	๐.๓๗	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๓๔	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๒	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๙	๐.๓๖	๙๕.๘๐	มากที่สุด
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๒	๐.๔๕	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	๙๔.๐๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๔๖	๘๖.๒๐	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๔๙	๐.๕๗	๘๙.๘๐	มาก
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๙	๘๗.๖๐	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๖	๙๐.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๑.๐๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๓	๐.๕๒	๙๐.๖๐	มากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๐	มากที่สุด
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๔	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๘	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๔	๙๑.๖๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๕	๐.๔๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๖๖	๐.๔๗	๙๓.๒๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒๙ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๓.๒๐ โดย งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐

รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ หรือร้อยละ ๙๓.๘๐

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐

และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ สำหรับการพิจารณา

เป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐

(ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านโยธา

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ หรือร้อยละ

๙๕.๘๐ รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐

(ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การ

บริหารส่วนตำบลครั้งน้อย มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับ

ก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ หรือร้อยละ ๙๓.๔๐

(ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านการศึกษา

มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ หรือร้อยละ ๙๗.๒๐ รองลงมาเป็นงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน

บรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ หรือร้อยละ ๙๔.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งน้อย มีช่องทางการ

ให้บริการ ที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๙ หรือ ร้อยละ ๙๓.๘๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ หรือร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็น งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ หรือร้อยละ ๙๕.๔๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย มี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ (ตารางที่ ๒) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ งานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ หรือร้อยละ ๙๕.๘๐ รองลงมาเป็น งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ หรือร้อยละ ๙๕.๐๐ (ตารางที่ ๒๙) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย มีสถานที่ ที่สะดวกสบายในการให้บริการในอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย อยู่ใน ระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ ที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมี ความคาดหวังในการ ให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือ ทางการบริหารต่างๆ เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำ แผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผล ต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๒. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๓. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการ ของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการ ของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๔. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐาน ของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

๕. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมา
ประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

(ลงชื่อ)



ผู้จัดทำ

(นายภัทรพงศ์ สุวรรณแสง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจสอบ

(นายอภิเดช คำภูเมือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



ผู้รับรอง

(นายวิชัย ศรีนวนจันท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคงครั้งน้อย

