



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ได้ดำเนินการจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร เป็นที่ปรึกษาในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนตำบลคำสะอาด เสร็จสิ้นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด จึงขอประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

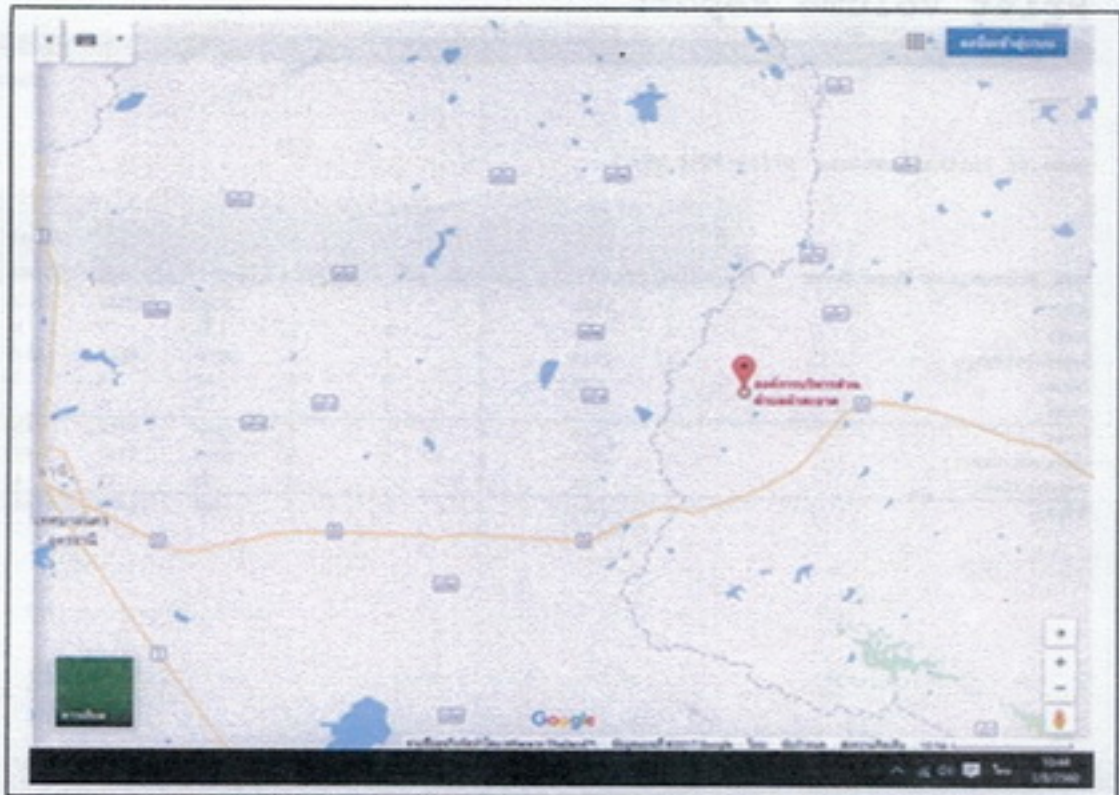
(นางทองทูล บุญคง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2560

ประเมินโครงการ โดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
2560



ภาพที่ 4.1 แสดงที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

<https://www.google.co.th/maps/place/องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด>

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศชาย 224 คน เพศหญิง 176 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 47.00 จบระดับประถมศึกษา และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ร้อยละ 64.50 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	224	56.00
หญิง	176	44.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	-	-
21 - 30 ปี	30	7.50
31 - 40 ปี	50	12.50
41 - 50 ปี	98	24.50
51 - 60 ปี	116	29.00
มากกว่า 60 ปี	106	26.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	12	3.00
สมรส	370	92.50
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	18	4.50
รวม	400	100.00
4. การศึกษา		
ไม่ได้เรียน	90	22.50
ประถมศึกษา	188	47.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	11.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	14.50
อนุปริญญา/ปวส.	14	3.50
ปริญญาตรี	4	1.00
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	2.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	2.00
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	40	10.00
รับจ้างทั่วไป	36	9.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	.50
แม่บ้าน	16	4.00
พ่อบ้าน	4	1.00
เกษียณ	-	-
ทำนา	258	64.50
ว่างงาน	24	6.00
อื่นๆ	-	-
รวม	400	100.00

4.3 ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในภารกิจงานบริการทั้ง 4 งาน มีระดับความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด

งานบริการ	N	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} \pm SD$)	ร้อยละความ พึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	400	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด
2. งานด้านการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย)	400	4.21±0.63	84.20	พอใจมากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	400	4.21±0.62	84.20	พอใจมากที่สุด
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	400	4.22±0.63	84.40	พอใจมากที่สุด
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	400	4.21±0.63	84.35	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด เมื่อจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ทุกงานให้บริการอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ เท่ากับ 4.23±0.65 (ร้อยละ 84.60) 4.22±0.63 (ร้อยละ 84.40) 4.21±0.63 (ร้อยละ 84.20) และ 4.21±0.62 (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 4 งาน พบว่ามีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 4.21±0.63 (ร้อยละ 84.35) แสดงว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามรายชื่อ

1. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{x} \pm SD$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.30±0.63	86.00	พอใจมากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.29±0.63	85.80	พอใจมากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น	4.27±0.63	85.40	พอใจมากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม	4.28±0.63	85.60	พอใจมากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม	4.27±0.63	85.40	พอใจมากที่สุด
1.6 ความพึงพอใจต่อความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง	4.29±0.63	85.80	พอใจมากที่สุด
1.7 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการบริการ	4.27±0.64	85.40	พอใจมากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางให้บริการ			
2.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.24±0.64	84.80	พอใจมากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.25±0.63	85.00	พอใจมากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจต่อการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางบริการ	4.24±0.64	84.80	พอใจมากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{x} ±SD)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
3. ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการตามลำดับ	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.21±0.65	84.20	พอใจมากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ	4.20±0.64	84.00	พอใจมาก
3.4 ความพึงพอใจต่อแบบฟอร์ม ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.21±0.65	84.20	พอใจมากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจต่อตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.23±0.66	84.60	พอใจมากที่สุด
3.6 ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการรับบริการ	4.23±0.66	84.60	พอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่เหมาะสม	4.23±0.66	84.60	พอใจมากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.22±0.67	84.40	พอใจมากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจต่อที่นั่งพัก เหมาะสมเพียงพอ	4.18±0.68	83.60	พอใจมาก
4.4 ความพึงพอใจด้านมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.19±0.68	83.80	พอใจมาก
4.5 ความพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	4.21±0.69	84.20	พอใจมากที่สุด
4.6 ความพึงพอใจต่อที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	4.21±0.69	84.20	พอใจมากที่สุด
4.7 ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ	4.23±0.66	84.60	พอใจมากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ความพึงพอใจต่อการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.21±0.66	84.20	พอใจมากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา	4.19±0.64	83.80	พอใจมาก
5.3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง	4.19±0.65	83.80	พอใจมาก
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ	4.19±0.64	83.80	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในการให้บริการด้านการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 22 รายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) และมีระดับพอใจมาก 6 รายการประเมินย่อย ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่นั่งพักรับบริการเหมาะสมเพียงพอ (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจด้าน มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ (ร้อยละ 83.80) ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา (ร้อยละ 83.80) ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง (ร้อยละ 83.80) และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ (ร้อยละ 83.80) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 4.23±0.65 หรือร้อยละ 84.60 (พอใจมากที่สุด)

2. งานด้านการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย)

ตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{x} ±SD)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.18±0.64	83.60	พอใจมาก
1.2 ความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.21±0.64	84.20	พอใจมากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม	4.24±0.64	84.80	พอใจมากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
1.6 ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.21±0.63	84.20	พอใจมากที่สุด
1.7 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการบริการ	4.23±0.63	84.60	พอใจมากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.23±0.60	84.60	พอใจมากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.20±0.61	84.00	พอใจมาก
2.3 ความพึงพอใจต่อการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่อง ทางการบริการ	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.20±0.64	84.00	พอใจมาก
3. ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการตามลำดับ	4.22±0.62	84.40	พอใจมากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.22±0.61	84.40	พอใจมากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4.23±0.61	84.60	พอใจมากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจต่อแบบฟอร์ม ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.24±0.60	84.80	พอใจมากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจต่อตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.25±0.62	85.00	พอใจมากที่สุด
3.6 ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการรับบริการ	4.24±0.62	84.80	พอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่เหมาะสม	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.22±0.63	84.40	พอใจมากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจต่อที่นั่งพัก เหมาะสมเพียงพอ	4.23±0.63	84.60	พอใจมากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจต่อผู้มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	4.20±0.65	84.00	พอใจมาก
4.6 ความพึงพอใจต่อที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	4.21±0.64	84.20	พอใจมากที่สุด
4.7 ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ	4.20±0.64	84.00	พอใจมาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ความพึงพอใจต่อการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.18±0.65	83.60	พอใจมาก
5.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา	4.17±0.68	83.40	พอใจมาก
5.3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง	4.18±0.64	83.60	พอใจมาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{x} ±SD)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ	4.18±0.67	83.60	พอใจมาก
เฉลี่ย	4.21±0.63	84.20	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานด้านบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) จำแนกตามรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด 19 รายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) และมีระดับพอใจมาก 9 รายการประเมินย่อย ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด เพียงพอ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา (ร้อยละ 83.40) ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง (ร้อยละ 83.60) และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ (ร้อยละ 83.60) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 4.21±0.63 หรือร้อยละ 84.20 (พอใจมากที่สุด)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{x} ±SD)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.20±0.65	84.00	พอใจมาก
1.2 ความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.18±0.66	83.60	พอใจมาก
1.3 ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น	4.22±0.67	84.40	พอใจมากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม	4.20±0.68	84.00	พอใจมาก
1.5 ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม	4.18±0.66	83.60	พอใจมาก
1.6 ความพึงพอใจต่อความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง	4.19±0.66	83.80	พอใจมาก
1.7 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการบริการ	4.20±0.67	84.00	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.18±0.69	83.60	พอใจมาก
2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.19±0.67	83.80	พอใจมาก
2.3 ความพึงพอใจต่อการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการบริการ	4.20±0.70	84.00	พอใจมาก
2.4 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.18±0.69	83.60	พอใจมาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน (\bar{x} ±SD)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
3. ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการตามลำดับ	4.19±0.65	83.80	พอใจมาก
3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.19±0.66	83.80	พอใจมาก
3.3 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจต่อแบบฟอร์ม ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.21±0.66	84.20	พอใจมากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจต่อตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.22±0.63	84.40	พอใจมากที่สุด
3.6 ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการรับบริการ	4.22±0.65	84.40	พอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่เหมาะสม	4.22±0.65	84.40	พอใจมากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.25±0.64	85.00	พอใจมากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจต่อที่นั่งพัก เหมาะสมเพียงพอ	4.26±0.62	85.20	พอใจมากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจต่อมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.26±0.65	85.20	พอใจมากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	4.24±0.65	84.80	พอใจมากที่สุด
4.6 ความพึงพอใจต่อที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	4.24±0.62	84.80	พอใจมากที่สุด
4.7 ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ	4.26±0.61	85.20	พอใจมากที่สุด
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ความพึงพอใจต่อการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.26±0.61	85.20	พอใจมากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา	4.23±0.65	84.60	พอใจมากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง	4.24±0.64	84.80	พอใจมากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ	4.22±0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.21±0.62	84.20	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ จำแนกตามรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด 14 รายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) และมีระดับพอใจมาก 12 รายการประเมินย่อย ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง (ร้อยละ 83.80) ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการบริการ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการที่หลากหลาย (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ร้อยละ 83.80) ความพึงพอใจต่อการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางบริการ (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการตามลำดับ (ร้อยละ 83.80) และความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก

(ร้อยละ 83.80) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 4.21 ± 0.62 หรือร้อยละ 84.20 (พอใจมากที่สุด)

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{x} \pm SD$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1.1 ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.22 ± 0.64	84.40	พอใจมากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.21 ± 0.63	84.20	พอใจมากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น	4.18 ± 0.61	83.60	พอใจมาก
1.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ คอบข้อซักถาม	4.18 ± 0.62	83.60	พอใจมาก
1.5 ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม	4.20 ± 0.62	84.00	พอใจมาก
1.6 ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.23 ± 0.59	84.60	พอใจมากที่สุด
1.7 ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการบริการ	4.26 ± 0.60	85.20	พอใจมากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางบริการที่หลากหลาย	4.24 ± 0.59	84.80	พอใจมากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.25 ± 0.58	85.00	พอใจมากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจต่อการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่อง ทางการบริการ	4.23 ± 0.64	84.60	พอใจมากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.27 ± 0.62	85.40	พอใจมากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
3.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการบริการตามลำดับ	4.27 ± 0.62	85.40	พอใจมากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.27 ± 0.64	85.40	พอใจมากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4.21 ± 0.66	84.20	พอใจมากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจต่อแบบฟอร์ม ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.23 ± 0.62	84.60	พอใจมากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจต่อตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	4.24 ± 0.63	84.80	พอใจมากที่สุด
3.6 ความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการรับบริการ	4.25 ± 0.61	85.00	พอใจมากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่เหมาะสม	4.21 ± 0.63	84.20	พอใจมากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21 ± 0.65	84.20	พอใจมากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจต่อที่นั่งพัก เหมาะสมเพียงพอ	4.24 ± 0.65	84.80	พอใจมากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจต่อมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.21 ± 0.64	84.20	พอใจมากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจต่อห้องน้ำสะอาด เพียงพอ	4.21 ± 0.65	84.20	พอใจมากที่สุด
4.6 ความพึงพอใจต่อที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	4.19 ± 0.64	83.80	พอใจมาก
4.7 ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ	4.20 ± 0.67	84.00	พอใจมาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย±ค่าความ คาดเคลื่อนมาตรฐาน ($\bar{x} \pm SD$)	ร้อยละ ความพึงพอใจ	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ความพึงพอใจต่อการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.24±0.68	84.80	พอใจมากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลทันเวลา	4.24±0.67	84.80	พอใจมากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการข้อมูลมีความถูกต้อง	4.23±0.71	84.60	พอใจมากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับบริการ	4.25±0.69	85.00	พอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.22±0.63	84.40	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ในงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกตามรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด 23 รายการประเมินย่อย (มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 84.20) และมีระดับพอใจมาก 5 รายการประเมินย่อย ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้น (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม (ร้อยละ 83.60) ความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้วยความยุติธรรม (ร้อยละ 84.00) ความพึงพอใจต่อที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ร้อยละ 83.80) ความพึงพอใจต่อการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ (ร้อยละ 84.00) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี รวมทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 4.22 ± 0.63 หรือร้อยละ 84.40 (พอใจมากที่สุด)

4.3.3 ข้อเสนอแนะอื่นจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6 รายการข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาอื่นๆ ที่ต้องการแก้ไข

รายการข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละของข้อเสนอแนะ
อยากได้ไฟฟ้าตามถนน	35	43.20
อยากให้ปรับปรุงถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ	20	24.69
อยากได้ท่อระบายน้ำตามหมู่บ้าน	14	17.28
อยากได้เครื่องออกกำลังกายมาไว้ประจำหมู่บ้าน	6	7.40
อยากได้ระบบน้ำเพื่อทำการเกษตร	4	4.93
อยากได้รถเก็บขยะ	1	1.23
น้ำประปาไม่เพียงพอ	1	1.23
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.6 ข้อเสนอแนะจากของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาอื่นๆ ที่ต้องการแก้ไข พบว่ามีค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นที่อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาดช่วยแก้ไข ดังนี้ อยากได้ไฟฟ้าตามถนน อยากให้ปรับปรุงถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ อยากได้ท่อระบายน้ำตามหมู่บ้านถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ อยากได้เครื่องออกกำลังกายมาไว้ประจำหมู่บ้าน อยากได้ระบบน้ำเพื่อทำการเกษตร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

5.1.1 งานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด พบว่าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.23 ± 0.65 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 84.60) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีบางประเด็นยังอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนใหญ่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อคุณภาพการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อคุณภาพการได้รับบริการโดยภาพรวมที่ได้รับ การบริการ

5.1.2 งานด้านการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย)

งานด้านการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ - กู้ภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด พบว่าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.21 ± 0.63 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 84.20) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีบางประเด็นยังอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนใหญ่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลที่ทันเวลาต่อการนำไปใช้ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อคุณภาพการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่อคุณภาพการได้รับบริการโดยภาพรวม ที่ได้รับการบริการ

5.1.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด พบว่าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.21 ± 0.62 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 84.20) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีบางประเด็นยังอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนใหญ่ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกาย ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายคดี ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้ชัดเจน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบรรยากาศ ในการให้บริการ

5.1.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด พบว่าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.22 ± 0.63 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 84.40) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีบางประเด็นยังอยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนใหญ่ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยได้ชัดเจน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกัน

5.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด พบว่าในภาพรวมทุกงานที่สำรวจความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจมากที่สุด (ค่าระดับคะแนน เท่ากับ 4.21 ± 0.63 และร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 84.35) อย่างไรก็ตาม พบว่ามีบางประเด็นยังอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งเป็นเรื่องของการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ในการแสดงความกระตือรือร้น และความต้องการช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ถึงแม้พบว่า ประเด็นย่อยในแต่ละงานที่สำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด แต่ถ้าหากหน่วยงานต้องการให้งานบริการชุมชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด หน่วยงานควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมต่อบางประเด็นย่อยที่ยังไม่ได้รับผลระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับพอใจมาก) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการที่ดี และการเพิ่มช่องทางในการให้บริการให้มากขึ้น หน่วยงานอาจจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเสริมหรือโครงการอบรม ให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาทัศนคติ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการให้บริการแก่บุคลากร โดยเน้นการเพิ่มความตระหนักรู้ในหน้าที่รับผิดชอบ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานอาจจำเป็นต้องหาวิธีเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลายนอกเหนือจากการให้บริการทางตรง เช่น อาศัยช่องทางผ่านสื่อ หรือรูปแบบอื่นๆ เป็นต้น