



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

รองศาสตราจารย์ ดร. สัณญา เคนาภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พุทธศักราช 2564

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านรายได้และภาษี (3) งานด้านสาธารณสุข (4) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน และผู้มารับบริการ จำนวน 3,310 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 387 คน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.97 เป็นร้อยละ 98.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9.89 คะแนน

### สรุปการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.87 คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 96.80
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 98.40

และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจ แยกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80
2. งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60
3. งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 96.80
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.98 คิดเป็นร้อยละ 98.40

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆ ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ



- ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอ
- อบต. ควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอเมื่อไปติดต่องาน
- ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส
- อยากให้เพิ่มไฟส่องสว่างตามชุมชนและที่เปลี่ยวในชุมชน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- ควรมีนโยบายการขยายพื้นที่ที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส เพิ่มขึ้นอีก
- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆหน่วยงาน ให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
- ประชาชนมีส่วนรับรู้ในการจัดการเรียนการสอนและครูท้องถิ่นมีความรู้

ความสามารถในการให้บริการด้านนี้เพียงพอ

- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น
- จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น
- ครูต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอให้ทันสถานการณ์
- ครูต้องมีความพร้อมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ครูต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กเล็ก

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอดำรงวิทยาคาร จังหวัดยโสธรมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับความไว้วางใจจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทันอำเภอดำรงวิทยาคาร จังหวัดยโสธร ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอดำรงวิทยาคาร จังหวัดยโสธร ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สถาบันฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น ขอขอบคุณประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอดำรงวิทยาคาร จังหวัดยโสธร คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ  
หัวหน้าโครงการวิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร (Population)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

### 2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพ ระยะเวลาการอาศัยในชุมชน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	57.88
หญิง	163	42.12

รวม	387	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	63	16.28
21 - 40 ปี	175	45.22
41 - 60 ปี	91	23.51
61 ปีขึ้นไป	58	14.99
รวม	387	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	203	52.45
มัธยม/เทียบเท่า/อนุปริญญา	107	27.65
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	72	18.61
สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป	5	1.29
รวม	387	100.00
<b>รายได้ต่อปี</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	86	22.22
10,001 - 20,000 บาท	176	45.48
20,001 - 30,000 บาท	90	23.26
30,001 - 40,000 บาท	29	7.49
40,001 บาทขึ้นไป	6	1.55
รวม	387	100.00
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	4.13
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	155	40.05
เกษตรกรรวม	94	24.29
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	98	25.32
แม่บ้าน/กำลังหางานทำ	21	5.43
อื่นๆ	3	0.78
รวม	387	100.00
<b>ระยะเวลาการอาศัยในชุมชน</b>		
เป็นคนในตั้งแต่เกิด	225	58.14
อาศัยในชุมชนนานกว่า 5 ปี	138	35.66
อาศัยในชุมชน 1 - 5 ปี	19	4.91
ย้ายเข้ามาในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	5	1.29
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ



ละ 45.22 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.45 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.14

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพอนัน อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพอนัน อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปตารางโดยแยกประเด็นการบริการออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ส่วนภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจแยกเป็น 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

## 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตาม ประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน

ลักษณะงาน การให้บริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมด้าน งาน บริการ	ร้อยละ	คะแนน
	กระบวนการ และขั้นตอน	ช่องทางใน การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่และ บุคลากรผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.งานด้าน การศึกษา	4.58	4.48	4.57	4.57	4.55	91.00	9
2.งานด้าน รายได้หรือ ภาษี	4.60	4.57	4.49	4.59	4.56	91.20	9
3.งานด้าน สาธารณสุข	4.66	4.59	4.54	4.55	4.59	91.80	9
4.งานด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	4.58	4.60	4.55	4.56	4.57	91.40	9
รวมประเด็นที่ ศึกษา	4.61	4.56	4.54	4.57	4.57	91.40	9

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ต่อมาคือด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งตามงานบริการสาธารณะ

### 2.2.1 งานด้านการศึกษา



ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพอน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านการศึกษา ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.58	0.51	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.55	0.44	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.75	0.54	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.45	0.47	พอใจมาก
รวม		4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.45	0.35	พอใจมาก
2	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.57	0.43	พอใจมากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.34	0.57	พอใจมาก
4	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.46	0.64	พอใจมาก
5	มีการประชาสัมพันธ์วิทยุกระจายเสียง	4.47	0.39	พอใจมาก
รวม		4.48	0.48	พอใจมาก
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี	4.56	0.45	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.76	0.54	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.53	0.75	พอใจมากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.57	0.23	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.45	0.44	พอใจมาก
รวม		4.57	0.48	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.57	0.54	พอใจมากที่สุด
2	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.65	0.44	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.50	0.52	พอใจมาก
4.	มีบริเวณที่รองรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวมทุกประเด็น		4.55	0.49	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านการศึกษา ในส่วนประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 (S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.49) ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.48) ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.49) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.48 (S.D.= 0.48) ตามลำดับ

### 2.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.51	0.39	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.53	0.41	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.85	0.24	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.55	0.37	พอใจมากที่สุด
รวม		4.60	0.35	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.57	0.33	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์มีเวปไซด์ฯ	4.54	0.47	พอใจมากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.56	0.34	พอใจมากที่สุด
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.57	0.42	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี	4.52	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.46	0.44	พอใจมาก
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.43	0.55	พอใจมาก
4.	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.56	0.33	พอใจมากที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.49	0.54	พอใจมาก



	รวม	4.49	0.44	พอใจมาก
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.65	0.54	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.63	0.34	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.56	0.55	พอใจมากที่สุด
4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.54	0.35	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.59	0.43	พอใจมากที่สุด
	รวมทุกประเด็น	4.56	0.41	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพทันทน์ อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร งานด้านรายได้หรือภาษี ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 (S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 1 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.35) ลำดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.57 (S.D.= 0.42) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.49 (S.D.= 0.44) ตามลำดับ

### 2.2.3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพอน อำเภอลำเคียนแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านสาธารณสุข ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.56	0.39	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.59	0.51	พอใจมากที่สุด
3.	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.76	0.54	พอใจมากที่สุด
4.	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.65	0.34	พอใจมากที่สุด
5.	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.75	0.47	พอใจมากที่สุด
รวม		4.66	0.45	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจง่ายต่อการกรอกข้อความ	4.59	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.58	0.43	พอใจมากที่สุด
3.	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.53	0.37	พอใจมากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.56	0.44	พอใจมากที่สุด
5.	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.67	0.59	พอใจมากที่สุด
รวม		4.59	0.44	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.51	0.35	พอใจมากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพ	4.56	0.54	พอใจมากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.53	0.45	พอใจมากที่สุด
4.	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.50	0.43	พอใจมาก
5.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.59	0.34	พอใจมากที่สุด
รวม		4.54	0.42	พอใจมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.53	0.44	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.51	0.35	พอใจมากที่สุด
4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.59	0.45	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.55	0.41	พอใจมากที่สุด
รวมทุกประเด็น		4.59	0.43	พอใจมากที่สุด



จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม งานด้านสาธารณสุข ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 (S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.66 (S.D.= 0.45) ลำดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.43) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.59 (S.D.= 0.44) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.54 (S.D.= 0.42) ตามลำดับ

#### 2.2.4 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ประเด็น โดยรวมและรายข้อ

ด้านกระบวนการและขั้นตอน		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	4.55	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.57	0.41	พอใจมากที่สุด
3	มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	4.65	0.42	พอใจมากที่สุด
4	ให้บริการด้วยความเหมาะสม ไม่นานเกินควร	4.67	0.33	พอใจมากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้	4.45	0.37	พอใจมาก
รวม		4.58	0.37	พอใจมากที่สุด
ด้านช่องทางในการให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องอ่านเข้าใจต่อการกรอกข้อความ	4.54	0.32	พอใจมากที่สุด
2	มีการให้บริการทาง Email , Facebook , Lime	4.55	0.43	พอใจมากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตอินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ฯ	4.57	0.67	พอใจมากที่สุด
4	มีการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว	4.76	0.65	พอใจมากที่สุด
5	มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง	4.57	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม		4.60	0.51	พอใจมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.56	0.42	พอใจมากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาสุภาพ	4.58	0.24	พอใจมากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.55	0.45	พอใจมากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีรับเรื่องราวและรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	4.51	0.43	พอใจมากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง	4.53	0.46	พอใจมากที่สุด

	รวม	4.55	0.40	พอใจมากที่สุด
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	อุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.57	0.34	พอใจมากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ครบครันพร้อมให้บริการ	4.55	0.54	พอใจมากที่สุด
3.	จัดสถานที่ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	4.52	0.32	พอใจมากที่สุด
4.	มีบริเวณที่รอรับบริการสะอาดสะดวกและเพียงพอ	4.58	0.35	พอใจมากที่สุด
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.39	พอใจมากที่สุด
	รวม	4.56	0.39	พอใจมาก
	รวมทุกประเด็น	4.57	0.42	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดยโสธร งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในส่วนประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 (S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งจำนวน 4 ด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านช่องทางในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.60 (S.D.= 0.51) ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.58 (S.D.= 0.37) ต่อมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.56 (S.D.= 0.39) ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.55 (S.D.= 0.40) ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว  
จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- ควรมีนโยบายการจัดการขั้นตอน ระยะเวลาที่มีระบบชัดเจน โปร่งใส
- ควรจัดระบบการให้บริการที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน
- จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อความสะดวก
- ปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด
- ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้มาขอรับบริการหรือมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับขณะที่มีประชาชน

มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอ  
คำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร มีดังนี้

- เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อโซเชียลมากขึ้น,
- จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและออกนอกสถานที่บ่อยขึ้น
- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบๆให้ดูสวยงามอยู่เสมอ
- อบต.ควรทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง
- ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น
- ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ
- การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย
- เพิ่มกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่างตามชุมชนในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการวิจัยเชิงสำรวจและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ ๕ ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ได้เสนองานบริการสาธารณะเพื่อทำการสำรวจ จำนวน ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) งานด้านโยธา (๒) งานด้านรายได้และภาษี (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน (๔) งานด้านสาธารณสุข และ (๕) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน จำนวน ๓,๓๑๐ คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผ่านการตรวจคุณภาพและหาค่าความเชื่อมั่นตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพและระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็นประเด็นจำนวน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ประเด็นที่ ๕ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และมีตัวเลือกให้เลือกตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้



๑. เก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลแล้วตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบาย

๒. คำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับแล้วกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักตามข้อตกลงที่ตั้งไว้ก่อนนำไปวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับน้อยที่สุด

๓. เภมภ์การคำนวณคะแนนการประเมินจากระดับค่าเฉลี่ยความความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ไว้เป็นกรณีพิเศษดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๗๖ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๕๑ - ๔.๗๕	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๒๖ - ๔.๕๐	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๐
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๔.๐๑ - ๔.๒๕	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๗๖ - ๔.๐๐	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๕๑ - ๓.๗๕	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๒๖ - ๓.๕๐	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๓.๐๑ - ๓.๒๕	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๒.๗๖ - ๓.๐๐	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๐
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๒.๕๑ - ๒.๗๕	หมายถึง	ระดับคะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๕
ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ๑.๐๐ - ๒.๕๐	หมายถึง	ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐

๔. เภมภ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติต้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่า ร้อยละ ๙๕	ขึ้นไป	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๑๐ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๕		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๙ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๙๐		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๘ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๕		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๗ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๘๐		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๖ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๕		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๗๐		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๕		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๖๐		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ ๕๕		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๑ คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๕๐		เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ ๐ คะแนน

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลในลำดับต่อไป

## ๑. สรุปผล

### ๑. คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๕ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๕

### ๒. ผลการสำรวจข้อมูล

#### ๒.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ ๕ ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง ๕ ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ ค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ ๙ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒ รองลงมาคือประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔ ต่อมาคือประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ ส่วนประเด็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน ๒ ประเด็นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านการบริการสาธารณะโดยแยกได้ดังต่อไปนี้

๑) งานด้านโยธา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔

๒) งานด้านรายได้และภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒

๓) งานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖

๔) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖

๕) งานด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่า ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๒



## ๒. อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนทัน อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ในประเด็นการสำรวจทั้ง ๕ ประเด็น คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ด้านคุณภาพการให้บริการของงานบริการสาธารณะจำนวน ๕ ด้าน ดังนี้ (๑) งานด้านโยธา (๒) งานด้านรายได้และภาษี (๓) งานด้านพัฒนาชุมชน (๔) งานด้านสาธารณสุข และ (๕) งานด้านส่งเสริมการเกษตร ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๗๒) ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน นั้นมีสภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการขององค์กรใด องค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตลอดทั้ง หน่วยงานมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ ให้ความเสมอภาคเท่าเทียมในการทำงาน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับตามประเด็นจากมากไปหาน้อยพบว่า ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙๖ ที่เป็นเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล บริการด้วยความโปร่งใส ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ คำนึงพร้อมทั้งดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่สร้างความลำบากหรืออึดอัดใจให้กับประชาชน ผู้มาติดต่อราชการในเทศบาลจนทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔ ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน มีวิธีการรวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการงานบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสมกับการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน-คล่องตัว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งมีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ อันดับต่อมาคือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ ที่เป็นเช่นนี้สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทัน มีรูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม รวมทั้งมีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำ

หมู่บ้าน มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและในบางโอกาสก็มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้วย และประเด็นสุดท้ายที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีจำนวน ๒ ประเด็นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๖ สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพพทัน มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการอย่างตั้งใจ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร ใช้กิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ในส่วนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพพทัน มีการจัดการใดๆ ของให้ผู้ใช้บริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ เช่น จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ รวมทั้ง มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ถึงอย่างไรก็ตาม แต่ถึงอย่างไรก็ตามยังจำเป็นที่หน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นยังต้องสร้างความประทับใจให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่และดำเนินให้ให้ต่อเนื่องเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

### ๓. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพทัน อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขยะ สังกลิ้นเหม็นบางจุด, ถนนภายในหมู่บ้านแคบมาก บางเส้นชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ, เครื่องกระจายเสียง ดังไม่ครอบคลุมพื้นที่, ความไม่กระฉับกระเฉงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล, แนวทางการส่งเสริมด้านการเกษตรยังไม่ชัดเจนและไม่ได้รับความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพพทัน อำเภอคำชะอี จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย อบรม, ควรทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้มากขึ้นอีก, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, ปรับปรุงน้ำประปา เนื่องจากน้ำมีการตกตะกอน, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย, ติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตรายเพิ่มเติม และความเสมอภาคในการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ