



โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล
จังหวัดบึงกาฬ



วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงครามมหาวิทยาลัยนครพนม

ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

โทรศัพท์.042-599-649 <http://sitc.npu.ac.th>

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ วัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.56 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 (ได้ 10 คะแนน)

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่าง มหาวิทยาลัยนครพนม โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม กับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณ คณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2564

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย กิกผล. 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ซึ่งมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องและความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยหลักการแล้วการบริการสาธารณะย่อมทำประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป ซึ่งการดำเนินบทบาทสำคัญประกาศนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิริวิช. 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นฐานที่มีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาดำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจที่ต้องดำเนินการในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ

และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และสาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีรวม, 2554 : 12-13) ในส่วนของการบริการจัดการองค์การนั้นแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลได้แบ่งส่วนงานหรือโครงสร้างแตกต่างกัน เช่น สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือส่วนอื่น ๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนท้องถิ่น

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2563 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการ ปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงซึ่งการ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัย เชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นาสะแบงจำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ นำไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นและเป็นสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 ให้กับข้าราชการ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ในสังกัดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
- 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข

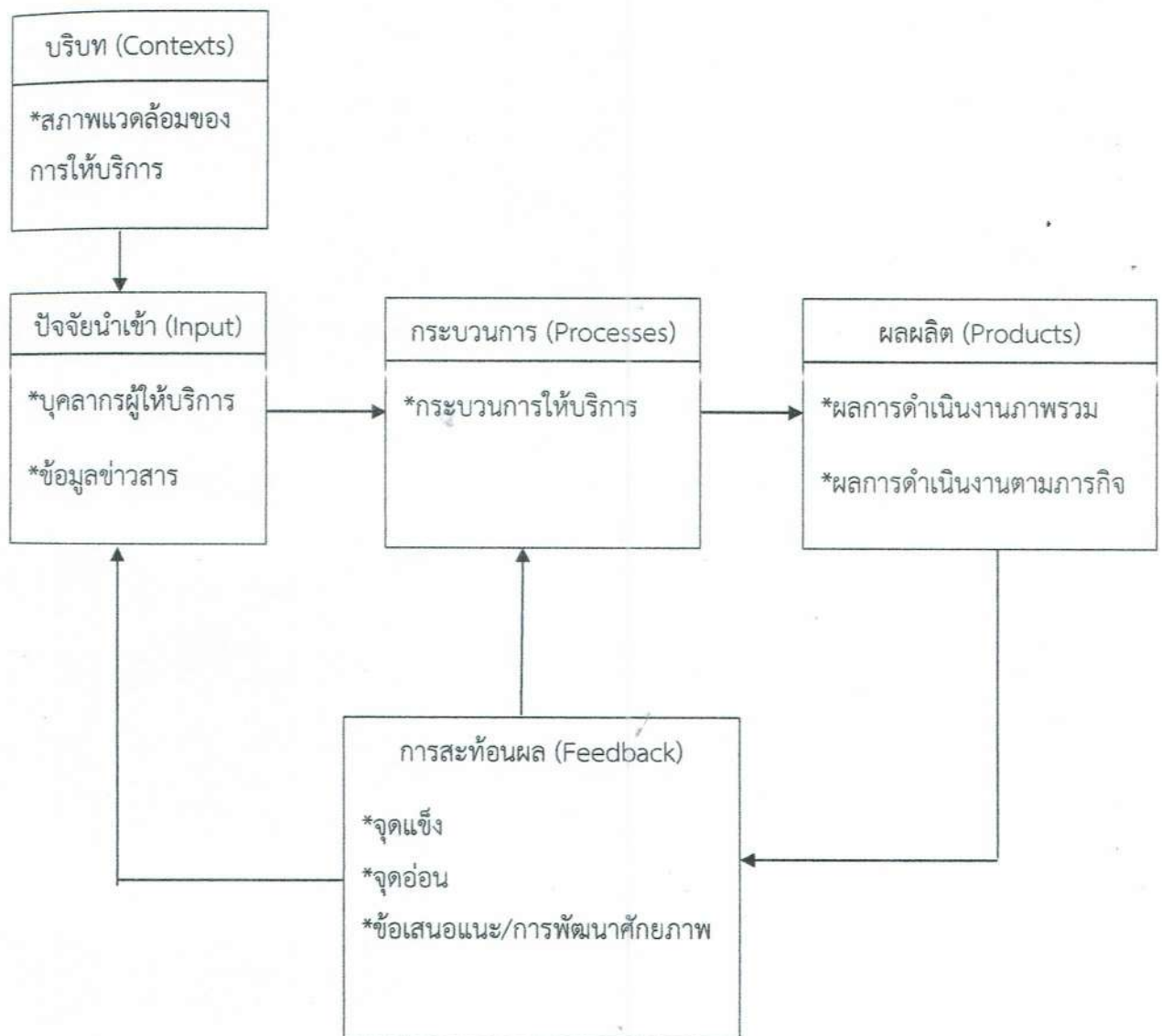
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

- ประชากรที่ทำการประเมิน ประชากร ทั้งสิ้น 6,365 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่ม ประชากรแบบง่ายของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 378 คน

1.4 กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบในการประเมินผล

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยเชิงประเมิน เรื่อง “โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง” มีความเข้าใจตรงกัน คณะผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัยไว้ดังนี้

1. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปี 2564
2. “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง
3. “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงใน 4 ด้าน ดังนี้
 - 3.1) “ขั้นตอนการให้บริการ” หมายถึง มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสม
 - 3.2) “ช่องทางการให้บริการ” หมายถึง มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว
 - 3.3) “เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง
 - 3.4) “สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง อาคารสถานที่ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ที่จอดรถสะดวกแก่การให้บริการ และมีความปลอดภัย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอแก่การให้บริการ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดให้เหมาะสม
4. “องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ อารมณ์รันทน เลิศไพบรود (2554 : 16) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ไ้

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลา

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ประจำปี 2564

และสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานมีได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรือ อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นโมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

วินัย วงศ์อาสา และชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559 : 86) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่เป็นภารกิจโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยแสดงออกเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งจะอยู่ในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลผลิตของการจัดการบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นจนเกิดเป็นทัศนคติในทางบวกหรือเกิดความชอบใจ โดยในงานวิจัยนี้ เป็นระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบต่อการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นกัน ซึ่ง ฉัตยาพร เสมอใจ (2550 : 35-37) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

1.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

- กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

1.2 ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

1.3 บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยกันเช่นกัน

2.1 อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2.2 อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษากฎการเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

2.3 สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

2.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

2.5 บุคลิกลักษณะแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่บวกแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ

3.1 การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย

ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ

3.2 การรับรู้ (Perception) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิต และพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะรู้ทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรุษ, 2545 : 21) โดยเป้าหมายของการให้บริการ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548 : 172-173) ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่คุณให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการ นั่นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้ได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเข้าสู่วงการ ธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็นความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้เกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการที่จะนำผลการประเมินมาปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริหารการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นจะอธิบายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นปัจจุบัน การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ เป็นการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ Stufflebeam's Model มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 6,356 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ตัวอย่างจำนวน 378 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไปโดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้การประเมินครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง (Structured and Semi - Structured Questionnaires) ใช้สอบถามตัวแทนครัวเรือนๆ ละ 1 คนตามจำนวนขนาดตัวอย่างเป็นแบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น ตามแนวทางการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และแนวทางการประเมินความพึงพอใจของกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งหมด 4 ประเด็น จำนวน 26 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้เติมคำตอบและปลายปิด เลือกตอบ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 6 ข้อความพึงพอใจด้านช่องทางการ

ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายเปิด

3.3 กระบวนการประเมินผล

3.3.1 การวางแผน

- สอบถามความต้องการของผู้บริหารในการประเมินผล
- ประชุมทีมประเมินผลเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจกรอบแนวคิดการประเมินผล
- ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจเป้าหมาย

3.3.2 การพัฒนากรอบการประเมินผล

- สร้างกรอบการประเมินผล โดยใช้แนวทางของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้ประเมิน
สร้างขึ้น

- พัฒนาผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงตัวชี้วัด (Key Performance Indicators)

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.4 สรุปและรายงานผลการประเมิน

- นำเสนอผลการศึกษาและการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นักวิจัยและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการสอบถามตัวแทนครัวเรือนที่ระบุเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงตอบแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นักวิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาลงรหัสวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติที่สำคัญหลายอย่างถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังนี้

3.6.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางที่ใช้กันมากที่สุดใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่าที่หาได้ โดยนำผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดเมื่อกำหนดให้ $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ เป็นข้อมูลชุดหนึ่งมี n จำนวนค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ $\bar{X}$ หาได้จาก

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 \dots x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

x_i = จำนวนข้อมูลแต่ละตัว $i = 1, 2, 3, \dots, n$

หรือเขียนอย่างย่อคือ $\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$

3.6.2 ฐานนิยม (Mode) ฐานนิยมเป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางอีกแบบหนึ่ง หาได้โดยการพิจารณาว่า ข้อมูลตัวใดซ้ำกันมากที่สุด หรือมีความถี่มากที่สุด ข้อมูลตัวนั้น คือ ฐานนิยม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปรปรวน (Standard Deviation & Variance) การวัดการกระจายด้วยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความแปรปรวน เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุดมีลักษณะคล้ายกับส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ยมาก ปรับปรุงโดยการยกกำลังสองผลต่างระหว่างคะแนนกับค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดนั้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เราเรียกว่า ความแปรปรวน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ^2 และค่ารากที่สองของความแปรปรวน เรียกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เขียนสัญลักษณ์แทนด้วย σ

3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจ มีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.7.2 เกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของผู้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีการแปลผลโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 2.51– 5.00 ถือว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- ค่าคะแนนความพึงพอใจ ที่ระดับ 1.00 – 2.50 ถือว่า ไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.7.3 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบเกณฑ์หาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

3.7.4 สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

3.8 การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทนครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง จำนวน 4 งานบริการ ที่ต้องการประเมิน คือ

1. งานบริการด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งนำเสนอรายละเอียดตามลำดับและงานบริการที่ทำประเมินต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	165	43.65
เพศหญิง	213	56.35
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.65

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	19	5.03
อายุ 18 – 30 ปี	64	16.93
อายุ 31 – 50 ปี	205	54.23
อายุ 51 – 60 ปี	65	17.20
อายุสูงกว่า 60 ปี	25	6.61
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 31- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.23 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.20 กลุ่มอายุ 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.93 กลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.61 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.03 ตามลำดับ

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถม	225	59.52
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	109	28.84
อนุปริญญา/ปวส.	16	4.23
ปริญญาตรี	28	7.41
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 28.84 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.23 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แม่บ้าน	91	24.07
เกษตรกร	193	51.06
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	45	11.90
รับราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	18	4.76
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.97
อื่น ๆ (รับจ้าง)	16	4.23
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมา คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.90 อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.76 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.97 และ อาชีพอื่น ๆ (รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค
 หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.33	4.87	0.22	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	96.33	4.82	0.30	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	95.67	4.78	0.27	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
โดยรวม	96.28	4.81	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา
 สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจร้อยละ 96.28 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการ
 ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	92.00	4.60	0.48	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	95.00	4.75	0.52	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	94.67	4.73	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	95.78	4.79	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.78 ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.67 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98.00	4.90	0.17	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
โดยรวม	96.95	4.85	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจร้อยละ 96.95 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อธิบายคดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
98.33 ($\bar{X}$ = 4.92, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95.33	4.77	0.38	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	98.33	4.92	0.36	มากที่สุด,
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97.00	4.85	0.23	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.33	4.82	0.33	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	99.00	4.95	0.08	มากที่สุด
โดยรวม	97.50	4.88	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.50 ($\bar{X}$ =4.88, S.D.= 0.27) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X}$ = 4.95, S.D. = 0.08)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.28	4.81	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.89	4.79	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.95	4.85	0.28	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.50	4.88	0.27	มากที่สุด
โดยรวม	96.65	4.83	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.65 ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.50 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.27)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.00	4.75	0.33	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	95.67	4.78	0.34	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	92.67	4.63	0.57	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
โดยรวม	95.34	4.77	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 97.67 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	94.33	4.72	0.34	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.67	4.83	0.31	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	97.33	4.87	0.28	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	91.67	4.58	0.80	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	96.33	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.33 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.20)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	97.33	4.87	0.22	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	97.00	4.85	0.28	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	93.00	4.65	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	98.67	4.93	0.10	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.00	4.75	0.27	มากที่สุด
โดยรวม	96.11	4.81	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 96.11 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.67 ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.33	4.72	0.49	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	98.67	4.93	0.10	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	97.00	4.85	0.20	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	98.00	4.90	0.09	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	96.33	4.82	0.33	มากที่สุด
โดยรวม	97.11	4.86	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี องค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.11
($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
98.67 ($\bar{X}$ = 4.93, S.D. = 0.10)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.34	4.77	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.33	4.82	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.11	4.81	0.29	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.11	4.86	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	96.22	4.81	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X}$ = 4.81, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ 97.11 ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = 0.25)

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	99.00	4.95	0.12	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	96.67	4.83	0.29	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	97.33	4.87	0.22	มากที่สุด
โดยรวม	97.33	4.87	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 97.33 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่าขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อนมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X}$ = 4.95, S.D. = 0.12)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	99.33	4.97	0.08	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	98.00	4.90	0.20	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	96.33	4.82	0.40	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	95.67	4.78	0.40	มากที่สุด
โดยรวม	97.22	4.87	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.22 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อยพบว่า มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.33 ($\bar{X}$ = 4.97, S.D. = 0.08)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	97.33	4.87	0.33	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	98.67	4.93	0.16	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	98.33	4.92	0.16	มากที่สุด
โดยรวม	97.45	4.87	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.45 ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 98.67 ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = 0.16)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	92.33	4.67	0.45	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93.67	4.68	0.52	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	95.00	4.75	0.61	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	97.67	4.88	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	98.33	4.92	0.13	มากที่สุด
โดยรวม	96.17	4.81	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ 96.17 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีป้ายข้อความบอกจุด บริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.33 ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.13)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.33	4.87	0.27	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.22	4.86	0.30	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.45	4.87	0.28	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.17	4.81	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	97.04	4.85	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 97.04 ($\bar{X}$ = 4.85, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.45 ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.28)

ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	97.47	4.87	0.16	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	96.67	4.83	0.41	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	96.33	4.82	0.30	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	99.83	4.99	0.05	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	98.97	4.95	0.08	มากที่สุด
โดยรวม	97.66	4.88	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 97.66 ($\bar{X}=4.88$, S.D.=0.21) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจร้อยละ 99.83 ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.05)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	98.67	4.93	0.22	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียง ตามสาย/เอกสาร	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	98.83	4.94	0.14	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	97.33	4.87	0.43	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	97.00	4.85	0.49	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการการออกบริการนอกสถานที่	98.00	4.90	0.41	มากที่สุด
โดยรวม	97.69	4.89	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจร้อยละ 97.69
($\bar{X}$ = 4.89, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า มีมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.83 ($\bar{X}$ = 4.94, S.D. = 0.14)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	99.33	4.97	0.08	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	99.33	4.97	0.08	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการ ให้บริการ	96.67	4.83	0.32	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือก ปฏิบัติ	95.67	4.78	0.35	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
โดยรวม	97.39	4.87	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาสะแบง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.39
($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติ
หน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 99.33 ($\bar{X}$ = 4.97, S.D. = 0.08)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	96.00	4.8	0.24	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย รับบริการ	97.67	4.88	0.29	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95.00	4.75	0.42	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	99.67	4.98	0.04	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และ เครื่องมือให้บริการ	98.33	4.92	0.20	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	96.67	4.83	0.26	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	97.67	4.88	0.29	มากที่สุด
โดยรวม	97.50	4.87	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาสะแบง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.50
($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย พบว่า “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.67 ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.04)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข (ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน)

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.66	4.88	0.21	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	97.69	4.89	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.39	4.87	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.50	4.87	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	97.56	4.88	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.56 ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 97.69 ($\bar{X}$ = 4.86, S.D. = 0.32)

ตอนที่ 6 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 25 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	96.65	4.83	0.31	มากที่สุด
2. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	96.22	4.81	0.32	มากที่สุด
3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.04	4.85	0.31	มากที่สุด
4. งานบริการด้านสาธารณสุข	97.56	4.88	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	97.04	4.84	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.56 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้า สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง จำนวน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านเทศกิจ หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

5.2 สรุปผล

การศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอสรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.56 ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.25) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคืองานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานบริการด้านเทศกิจ หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.65 ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.31) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.22 ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.32) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 97.04 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. งานด้านเทคนิค หรืองานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.22 แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสุมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ 2 ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

2. งานด้านจัดเก็บรายได้ภาษี พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 96.22 องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.04 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมี

ความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาได้ทุกด้าน มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

4. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 97.56 ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

- 1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้
 - การดูแลแก้ไขปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
 - ให้บริการด้วยความประทับใจ ตอบข้อซักถามได้อย่างเข้าใจ
- 2) สิ่งที่ต้ององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบงควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนี้
 - ปรับปรุง ระบบจัดเก็บขยะมูลฝอย สาธารณูปโภค ระบบประปา
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - อยากให้มีการส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับกลุ่มแม่บ้านในเขตพื้นที่

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมโครงการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ลงพื้นที่เก็บข้อมูล เขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง

