



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตง

อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

โดย

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กันยายน 2564

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดแนวนโยบายแห่งรัฐไว้อย่างเป็นรูปธรรม ดังปรากฏในนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหาร ราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

ปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในการกำหนดบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับ การปกครองส่วนท้องถิ่น และการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ใน 2 หมวด ได้แก่ หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 76 ซึ่งกำหนดว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมถึงลดข้อขัดแย้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560, หน้า 19) ซึ่งเป็นกรขยายอำนาจหน้าที่ของ อปท. ให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น อันเป็นผลให้รัฐต้องส่งเสริมให้ อปท. มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ บทบัญญัติในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการบริหาร จัดการตนเองอย่างแท้จริง โดยในมาตรา 249 ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตาม “เจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น” อย่างแท้จริง (ปกรณ์ ศิริประกอบ และศุภชัย ยาวะประภาษ, 2560)

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการดำเนินการปฏิรูประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยปรับปรุงโครงสร้าง

หน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัว ในการบริหารจัดการ ซึ่งสถานีวิทยุได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็ง ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีกการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้น จึงเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
- 1.2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ใน 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้มีผู้วิจัยกำหนดเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาวิจัยไว้ที่ตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาถึงหกสัปดาห์นับจากวันที่ยายน 2564

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 16 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,314 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้ใช้ทากร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5% และใช้วิธีการสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 381 กลุ่มตัวอย่าง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.4.2 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุกๆ ด้านจากองค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

1.5.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการดำเนินงาน
อย่างหนึ่งที่อยู่เ็นหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ
จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งออกเป็น 5 งานบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้และภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยนำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผลการศึกษาดังนี้

- 1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
- 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอ ชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความ รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้ใช้ ทาร์ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5% และใช้วิธีการสุ่ม จากประชาชนที่มารับบริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้กลุ่ม ตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 381 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ระดับพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลกคั้งนี้ มีรายละเอียด 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดย

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้
- ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 20 ข้อ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	217	57
หญิง	164	43
รวม	381	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	45	12
21 - 40 ปี	98	26
41 - 60 ปี	149	39
60 ปี ขึ้นไป	89	23
รวม	381	100
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-
ประถมศึกษา	92	24
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	211	56
ปริญญาตรี	78	20
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	381	100

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร		
ผู้ประกอบการ/ ค้าขาย	134	35
ประชาชนผู้รับบริการ	65	17
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	132	35
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	32	8
อื่นๆ โปรดระบุ	18	5
รวม	-	-
5. รายได้	381	100
ไม่มีรายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-
5,001-10,000 บาท	8	1
10,001-15,000 บาท	181	50
มากกว่า 15,001 บาท	139	37
รวม	53	12
6. ความถี่ที่มารับบริการ	381	100
ต่อปี		
น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี	267	73
6-10 ครั้งต่อปี		
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	76	19
รวม	38	8
	381	100

จากตารางที่ 4.1 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 381 ฉบับ ซึ่งรายละเอียดดังนี้
 เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 217 คน (ร้อยละ 57) เพศหญิง 164 คน (ร้อยละ 43)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41- 60 ปี 149 คน (ร้อยละ 39) โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด 45 คน (ร้อยละ 12)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า 211 คน (ร้อยละ 56) และไม่มีผู้ได้เรียนหนังสือและสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 134 คน และเป็นประชาชนผู้รับบริการ 132 คน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ (ร้อยละ 35) โดยที่กลุ่มตัวอย่างประกอบ

อาชีพข้าราชการ/ พนักงานของรัฐน้อยที่สุด 24 คน (ร้อยละ 6)

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/ เดือน 181 คน

(ร้อยละ 50) และไม่มีผู้ไม่มีรายได้

ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 267 คน (ร้อยละ 73) และมากกว่า 10 ครั้งต่อปีน้อยที่สุด 38 คน (ร้อยละ 8)

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งออกเป็น 5 งานบริการ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 2) งานด้านการศึกษา
- 3) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านรายได้และภาษี
- 5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ทั้งนี้ ผลการศึกษานำเสนอจากองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.71	0.56	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.82	0.44	มากที่สุด
1.3 การให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการก่อน	4.72	0.56	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.70	0.56	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.59	0.55	มากที่สุด
รวม	4.72	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.56	0.58	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.60	0.55	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.63	0.52	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.52	0.60	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการบริการรองรับ/ ร้องทุกข์/ ให้ออกเสนอแนะที่เหมาะสม	4.54	0.61	มากที่สุด
รวม	4.57	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.83	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.75	0.56	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.79	0.56	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกกรณีโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.44	มากที่สุด
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.56	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.74	0.56	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด

4.5 ช่องทางการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.60	0.55	มากที่สุด
รวม	4.72	0.53	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.71	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.52$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดนโยบายขั้นตอนและแผนปฏิบัติการพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 90 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.71	91	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.77	0.48	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.76	0.48	มากที่สุด

1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.70	0.49	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.69	0.53	มากที่สุด
รวม	4.72	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.57	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.66	0.58	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.70	0.56	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.56	0.54	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.52	0.54	มากที่สุด
รวม	4.62	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.78	0.45	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.80	0.45	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.77	0.55	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.55	มากที่สุด
รวม	4.78	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	4.75	0.48	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.72	0.49	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	4.68	0.53	มากที่สุด
รวม	4.72	0.49	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.72	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนน

เฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและ

ความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าคะแนน

เฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ
 ($\bar{X} = 4.62$) โดยมีช่องทางการบริการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม มีค่าคะแนน
 เฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.52$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษาที่ได้มาเทียบ
 เภณศุภาคำร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อ
 กำหนดนโยบายขั้นตอนแทนอื่นเป็นการพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติ
 เห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 91 หรือมีระดับ
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.72	92

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	4.74	0.56	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.74	0.56	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.56	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.58	0.55	มากที่สุด
รวม	4.72	0.56	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.57	0.58	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.55	0.60	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.59	0.55	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะ ที่เหมาะสม	4.50	0.61	มากที่สุด

	รวม	4.57	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.79	0.44	มากที่สุด
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.76	0.56	มากที่สุด
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.56	มากที่สุด
	รวม	4.78	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.74	0.56	มากที่สุด
4.2	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.72	0.56	มากที่สุด
4.3	ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.74	0.56	มากที่สุด
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4.5	ช่องทางการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ call center เป็นต้น	4.58	0.55	มากที่สุด
	รวม	4.72	0.53	มากที่สุด
	รวมทั้งสิ้น	4.70	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.50$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดนโยบายขั้นตอนแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการ

ให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 90 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X} ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.70 90	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้และภาษี

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.75	0.48	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.75	0.48	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.49	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.68	0.53	มากที่สุด
รวม	4.72	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางให้บริการแก่ประชาชน	4.73	0.48	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางให้บริการที่ครอบคลุม	4.72	0.49	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.75	0.48	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.68	0.53	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.68	0.53	มากที่สุด
รวม	4.71	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.68	0.53	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.63	0.52	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด

3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	4.74	0.54	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.54	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.44	มากที่สุด
เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ			
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.78	0.55	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด
เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น			
รวม	4.76	0.52	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.73	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้และภาษี ที่เข้ามาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.พ. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ	ระดับความพึงพอใจ		
	งานด้านรายได้และภาษี	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	\bar{X}	93	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การประชาสัมพันธ์ (ป้าย/ เอกสาร) เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.72	0.56	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นระบบและตามขั้นตอน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	4.80	0.44	มากที่สุด
1.4 ความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม และทันต่อเหตุการณ์	4.72	0.56	มากที่สุด
1.5 กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.66	0.55	มากที่สุด
รวม	4.73	0.51	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการให้บริการแก่ประชาชน	4.64	0.58	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการให้บริการที่ครอบคลุม	4.72	0.56	มากที่สุด
2.3 ความง่าย/ สะดวกในการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการ	4.64	0.58	มากที่สุด
2.4 มีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.55	0.55	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.82	0.44	มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.78	0.56	มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.80	0.44	มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์นอกจุดบริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.77	0.56	มากที่สุด

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4.5 ช่องทางการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลุ่มรับความเห็น call center เป็นต้น	4.55	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.53	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.72	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.72	92	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 7 ประเภทงานบริการ

ประเภทงานบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	SD	ร้อยละ	แปลผล
1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.71	0.52	91	มากที่สุด
2 งานด้านการศึกษา	4.72	0.52	92	มากที่สุด
3 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.51	90	มากที่สุด
4 งานด้านรายได้และภาษี	4.73	0.50	93	มากที่สุด

5	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.72	0.52	92	มากที่สุด
	รวม	4.72	0.51	92	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ประเภทงานบริการที่ศึกษาคณะเนติวิทยามากที่สุด งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) และประเภทงานบริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.70$) แต่ก็ยังได้รับระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงานที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.พ. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีเกณฑ์การให้คะแนนที่ 9 คะแนน

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	ร้อยละ	แปลผล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก	4.72	92	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.72	92	มากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1.) เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก และ 2.) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำผลการศึกษาที่เป็นไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 16 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,314 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้วิจัยได้ใช้ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5% และใช้วิธีการสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวนทั้งสิ้น 381 กลุ่มตัวอย่าง

โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวคำถามไว้ 2 ตอนหลัก คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows V. 13.0 เพื่อการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 217 คน (ร้อยละ 57) เพศหญิง 164 คน (ร้อยละ 43)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41- 60 ปี 149 คน (ร้อยละ 39) โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด 45 คน (ร้อยละ 12)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า 211 คน (ร้อยละ 56) และไม่มีผู้ไม่ได้รับหนังสือและสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 134 คน และเป็นประชาชนผู้รับบริการ 132 คน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ (ร้อยละ 35) โดยที่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพราชการ/พนักงานของรัฐน้อยที่สุด 24 คน (ร้อยละ 6)

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/ เดือน 181 คน (ร้อยละ 50) และไม่มีผู้ที่ไม่มีรายได้

ความถี่ที่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่มาติดต่อขอรับบริการต่อปี น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 267 คน (ร้อยละ 73) และมากกว่า 10 ครั้งต่อปีน้อยที่สุด 38 คน (ร้อยละ 8)

2) สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภททางน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ประเภทงานบริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) และประเภทงานบริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.70$) แต่ก็ยังได้รับระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ซึ่งเมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาตาม 5 ประเภทงานที่นำมาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประเด็นตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมิติ

เห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีเกณฑ์การให้คะแนนที่ 9 คะแนน

2.1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) และตำแหน่งที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.52$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างที่เข้ามาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 90 หรือมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) โดยมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.52$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการศึกษาที่นำมาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 91 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีช่องทางการในการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.50$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่เข้ามาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของควมพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 90 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่ผู้ให้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่ผู้ให้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีช่องทางการในเรื่องเรียน/ ร้องทุกข์/ ให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.68$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านรายได้และภาษีที่ได้มาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของควมพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 93 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) โดยมีช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.55$) แต่ก็ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อนำค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่เข้ามาเทียบเกณฑ์ค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติ ด้านคุณภาพ

การให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้เป็นร้อยละ 92 หรือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ในการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดงควรปรับปรุง สามารถสรุปข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

- ควรมีการเพิ่มการให้บริการในช่องทางต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการให้มากขึ้น เช่น ในสื่อโซเชียล หรือในมือถือ เป็นต้น
- ควรรระบุ และชี้แจงข้อมูลรายชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อโดยตรงของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการติดต่อ และใช้บริการ

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่องการสำรวจ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลกครั้งนี้ ขอค้นพบดังกล่าวผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

- 1) เติงนโยบาย
 - ควรมีนโยบายด้านการให้บริการออนไลน์ที่ครอบคลุม สะดวก และง่ายต่อการเข้าถึง และสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งอาจดำเนินการในรูปของสื่อ Social Media หรือสื่อสาธารณะ
 - ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระดมสมอง และนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไข กระบวนการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

2) เติงปฏิบัติการ

- ควรมีการประสานความร่วมมือทางวิชาการไปยังสถาบันอุดมศึกษาเพื่อศึกษา และจัดทำระบบการให้บริการออนไลน์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการได้มากยิ่งขึ้น

• ควรมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมปฏิบัติงานให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจใน 5 ประการของ Milllett เป็นแนวทางหลักในการประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่าง

เพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นต้น

3) เติงวิชาการ

- ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกในประเด็นของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

ในการให้บริการ (Key Success Factors) ในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลกให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

- ควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					รวม
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	รวม	
๑. งานด้านนโยบายการขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙๔.๔๐	๙๑.๔๐	๙๕.๖๐	๙๔.๔๐	๙๓.๙๕	
๒. งานด้านการศึกษา	๙๔.๔๐	๙๒.๔๐	๙๕.๖๐	๙๔.๔๐	๙๔.๒๐	
๓. งานด้านการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	๙๔.๔๐	๙๑.๔๐	๙๕.๖๐	๙๔.๔๐	๙๓.๙๕	
๔. งานด้านรายได้และ ภาษี	๙๔.๔๐	๙๔.๒๐	๙๔.๘๐	๙๕.๒๐	๙๔.๖๕	
๕. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	๙๔.๖๐	๙๒.๖๐	๙๕.๘๐	๙๔.๘๐	๙๔.๔๗	
รวม	๙๔.๔๔	๙๒.๔๐	๙๕.๔๘	๙๔.๖๔	๙๔.๒๔	

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง
อำเภอขุขันธ์ศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ