

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	96.44	4.82	0.53	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.24	4.71	0.72	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	95.08	4.75	0.63	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	97.23	4.86	0.49	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.65	4.83	0.52	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	96.02	4.80	0.67	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	94.29	4.71	0.72	มากที่สุด
โดยรวม	95.71	4.79	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.23 รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	95.24	4.76	0.72	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	93.40	4.67	0.74	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	97.07	4.85	0.59	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	97.59	4.88	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.39	4.77	0.66	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97.02	4.85	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	95.95	4.80	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.59 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.07 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.29	4.71	0.69	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.08	4.70	0.67	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.23	4.81	0.65	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	96.54	4.83	0.59	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	97.59	4.88	0.56	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	94.19	4.71	0.73	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ	97.49	4.87	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	95.77	4.79	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.59 รองลงมา คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ๆ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 97.49 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.95	4.80	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.71	4.79	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.95	4.80	0.63	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.77	4.79	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.85	4.80	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95

ตอนที่ 6

ด้านที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	95.13	4.76	0.68	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ	95.34	4.77	0.64	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.35	4.72	0.66	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน	96.54	4.83	0.55	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96.34	4.82	0.55	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.28	4.81	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	95.66	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.54 รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.34 และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ				
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	96.18	4.81	0.57	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	94.50	4.73	0.72	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลาย ช่องทาง	94.71	4.74	0.68	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	95.92	4.80	0.62	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	96.07	4.80	0.60	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่ รวดเร็ว และสะดวก	95.81	4.79	0.62	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	94.92	4.75	0.64	มากที่สุด
โดยรวม	95.45	4.77	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.18 รองลงมา คือ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.07 และมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 95.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	96.23	4.81	0.57	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่	94.29	4.71	0.60	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจ ใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อม ในการบริการ	96.65	4.83	0.54	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	96.44	4.82	0.56	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	95.34	4.77	0.61	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95.92	4.80	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	95.81	4.79	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.65 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 และเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงาน
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	94.97	4.75	0.61	มากที่สุด
4.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	94.29	4.71	0.65	มากที่สุด
4.3 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	96.44	4.82	0.57	มากที่สุด
4.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ในการให้บริการ	96.23	4.81	0.58	มากที่สุด
4.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของ อุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ	95.97	4.80	0.60	มากที่สุด
4.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	95.34	4.77	0.58	มากที่สุด
4.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96.28	4.81	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	95.65	4.78	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.44 รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายฯ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.28 และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ได้ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ร้อยละ 96.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.66	4.78	0.61	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.45	4.77	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.81	4.79	0.58	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.65	4.78	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	95.64	4.78	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81



บรรณานุกรม (ต่อ)

- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน** ในเขตเมือง และเขต ชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.
ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบู๊คส์.
กรองแก้ว อยู่สุข (2537). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) **คุณภาพในงานบริการ 1** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร**
ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภา อินจันทร์ณรงค์. (2542). **ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด**
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2552). **การวิจัยการตลาดและระบบสารสนเทศทางการตลาด**. กรุงเทพฯ :
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550) **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร**
ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลป
ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล**
ดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**
ต่อการให้บริการของศูนย์การส่งเสริมการค้าหัตถกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันตชัย นาระถิ. (2551). **คู่มือสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุตรไพศาล.
- Millet, John D. (1954). **Managerment in the public service**. New York : Mc Graw – Hikk.
- Vroom, W. H. (1964). **Work and motivation**. New York : john Wiley.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An introduction analysis (3nd)**. New York : Harper&Row



บรรณานุกรม

- จรูญ แก้วมณี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชมพูช กาศสกุล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชาติรี ปันติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการงานทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่การบังคับการตำรวจนครบาล 9. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). Service mind : การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 12 (กุมภาพันธ์) : 35 – 38
- ถาวร โปธิ์สมบัติ. (2548). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชน : ศึกษากรณี การให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม – ธันวาคม) : 61 – 76
- ปัญญา ภมรพล. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พุงศ์ศักดิ์ นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้น ประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. มปป.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2537). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการ เจ้าหน้าที่ สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนาบริหารศาสตร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร

1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 ควรมีสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจให้จังหวัดโดยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนระดับประเทศในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพ คือ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

1.2 ควรมีการพัฒนาเกษตรปลอดภัยและอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนพมหายุคใหม่จากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงพ้นความยากจน โดยยึดหลักการพัฒนาตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และใช้นวัตกรรมโดยยึดหลักการพัฒนาแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ด้านสังคม

ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพดี ได้รับโอกาสทางการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ยกกระดับไปสู่การรองรับสังคมผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการศึกษาจากหลักสูตรและสถานศึกษามีคุณภาพสูง มีโอกาสประกอบอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่นบ้านเกิด โดยใช้หลักศาสนาอัตลักษณ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นแกนการขับเคลื่อนสังคม เพื่อนำไปสู่การมีชีวิตที่มีความสุขอย่างพอเพียงและมีคุณธรรม

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ควรมีการบริหารจัดการต้นแบบแห่งอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” ด้วยการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ด้านการจัดการ

ควรมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มสมรรถนะและบูรณาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐเอกชนและประชาชน ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยควบคู่กับการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลองค์กรให้โปร่งใส

5. ด้านความมั่นคง

เพื่อเสริมสร้างให้ชุมชนเข้มแข็ง ปลอดภัยเสถียร สงคมสันติสุขพื้นที่ชายแดนมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ และมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้าน

พนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีสภาพแวดล้อมของการให้บริการและบรรยากาศที่กว้างขวาง และบรรยากาศเย็นสบาย ทำให้การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

5. กระบวนการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีวิธีการนำเสนอบริการและมีการปรับปรุงระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับตำบลอื่นในอำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน และในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น - จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ และควรมีส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจตามแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ.2561-2564) ที่กำหนดไว้ คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการดำเนินงานเชิงนโยบายร่วมรับงานด้านบริการประชาชน ในปีงบประมาณต่อไป ดังนี้

พึงพอใจร้อยละ 95.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.81

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.3 อภิปรายผล

จากภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ที่ระดับร้อยละ 95.66 แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ

สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก มีท่าเลและที่ตั้งอยู่บนพื้นที่กว้างขวาง และการคมนาคมสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีกิจกรรมส่งเสริมและ มีการแนะนำการบริการในด้านต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ยิ้มแย้มแจ่มใจ และให้คำแนะนำอย่างเป็นมิตร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม มีผู้บริหารนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและบริการ อีกทั้งผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญและมีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือ

และเมื่อการคำนวณคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ตามสมการ

$$\begin{aligned}\text{คุณภาพการให้บริการ} &= \text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน/จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน} \\ &= (95.53+95.53+95.74+95.85+95.64)/5 \\ &= 95.66\end{aligned}$$

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.66 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน มีความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ได้ 10 คะแนน สำหรับแต่ละงานที่ประเมิน พบว่า

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.75
2. ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.65
3. งานด้านการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.90
4. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.95
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ

5.2 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.53	4.78	0.61	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.53	4.78	0.66	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	95.74	4.79	0.58	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.85	4.80	0.62	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.64	4.78	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.66	4.79	0.62	มากที่สุด

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวม 5 งานบริการ คือ อยู่ในระดับที่ดีมากที่สุดด้าน โดยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.66

แยกตามงานบริการได้ดังนี้

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.53
- (2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.53
- (3) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.74
- (4) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.85
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.64

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ

รายงานวิจัยฉบับนี้ เป็นรายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยนักวิจัยคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นจัดเป็นองค์กรกลาง จึงได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม จำนวน 5 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ

1. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา
4. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
5. ประเมินผลความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาในครั้งนี้คือ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 8,536 คน และทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 กันยายน 2564 ถึงวันที่ 19 กันยายน 2564

ตอนที่ 7 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อำเภอนาทม จังหวัดนครพนม

ตารางที่ 4.30 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.53	4.78	0.61	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	95.53	4.78	0.66	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	95.74	4.79	0.58	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.85	4.80	0.62	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.64	4.78	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	95.66	4.79	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.66 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.85 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.74 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.64 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.53 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ