



รายงานการวิจัย  
การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร  
ปีงบประมาณ 2564



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ.2564

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### (Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่างเงียบๆ คำเขียนแก้ว จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่างเงียบๆ คำเขียนแก้ว จังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่างเงียบๆ คำเขียนแก้ว จังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่างเงียบๆ คำเขียนแก้ว จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน ที่มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกตและแบบบันทึก ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

#### สรุปผล โดยภาพรวมความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.00	4.80	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	96.20	4.81	0.40	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

### สรุปผล โดยภาพรวมงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 2)

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
2. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	95.60	4.78	0.40	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชน	95.40	4.77	0.41	มากที่สุด
4. งานด้านสาธารณสุข	96.80	4.84	0.40	มากที่สุด
รวม	96.00	4.80	0.41	มากที่สุด

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 2) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)

คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย

#### ข้อเสนอแนะที่ดี

- องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ
- องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม
- องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม
- องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย มีโครงการที่สนใจความต้องการของชุมชนในการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

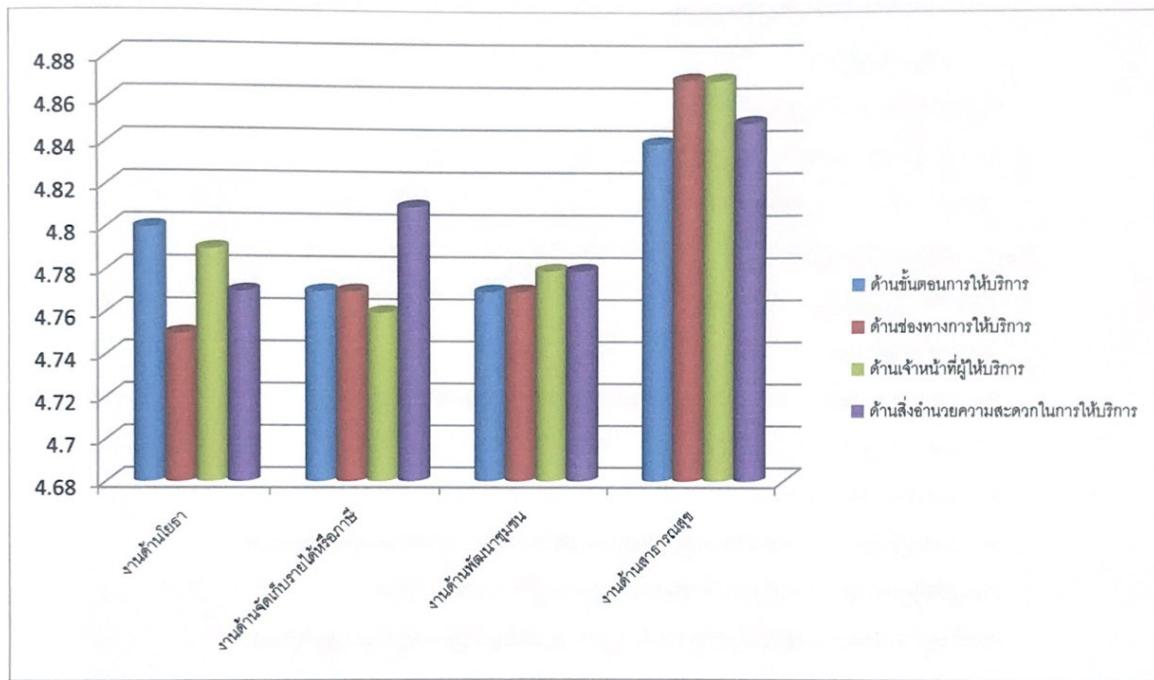
#### ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

- ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมาหนักมากกินขนาด องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางสัญจรไปมาให้ใช้งานได้

- ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจราปามาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย สามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

- เพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบถ้วนหมู่บ้าน

แผนภูมิสรุปความพึงพอใจการให้บริการรวมทั้ง 4 ด้าน (มิติที่ 1 , มิติที่ 2)  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป้อย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร  
ปีงบประมาณ 2564



## บทที่ 5

### สรุป อภิรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่าง เอกอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่าง เทคนิคปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน โดยใช้เครื่องมือ ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมา วิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสังเกต และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์กร บริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่าง เอกอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์กร บริหารส่วนตำบลลงเป็นอย่าง เอกอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร รายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)  
คิดเป็นร้อยละ 96.00
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)  
คิดเป็นร้อยละ 95.00
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79)  
คิดเป็นร้อยละ 95.80
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)  
คิดเป็นร้อยละ 95.40

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

### งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)  
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)  
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)  
คิดเป็นร้อยละ 95.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)  
คิดเป็นร้อยละ 96.20

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

### งานด้านพัฒนาชุมชน

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)  
คิดเป็นร้อยละ 95.40
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)  
คิดเป็นร้อยละ 95.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)  
คิดเป็นร้อยละ 95.60
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)  
คิดเป็นร้อยละ 95.60

ผลสรุป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

### งานด้านสาธารณสุข

1. ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84)  
คิดเป็นร้อยละ 96.80
2. ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.87)  
คิดเป็นร้อยละ 96.40
3. ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.86)  
คิดเป็นร้อยละ 97.20
4. ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.85)  
คิดเป็นร้อยละ 97.00

ผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80

### ผลสรุป

งานบริการ 4 ด้าน (มิติที่ 1) (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เท่ากับ 10 คะแนน

งานบริการสาธารณสุข 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)

**คิดเป็นร้อยละ 96.20**

#### คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน

- 1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเป็น อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร
- ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข

ผลสรุปโดยรวมงานบริการ 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)  
คิดเป็นร้อยละ 96.00 เท่ากับ 10 คะแนน

- 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเป็น อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า

#### ข้อเสนอแนะที่ดี

1. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเป็น ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีสำนึกรักการให้บริการส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
2. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเป็น ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต  
ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ

3. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน

4. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงที่และมีความเหมาะสม

5. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

6. องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย มีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาชนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง  
ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา

1. ถนนในชุมชนบางเส้นทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมาเมื่อน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้ใช้งานได้

2. ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

3. เพิ่มจุดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครบทุกหมู่บ้าน

## 2. อกิจกรรมผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า 1) งานด้านโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 2) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60 3) งานด้านพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40 4) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.84) คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากผลการวิจัยทั้งกล่าว ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด

## 2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ทั้งมิติที่ 1 (Mean = 4.81) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมิติที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80) คิดเป็นร้อยละ 96.00 จากผลสรุปดังกล่าวมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงองค์กรหน่วยงาน โดยภาพรวมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงได้สั่งท้อนผลแสดงความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด

## 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะที่ค้นพบ ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ดี 1) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม มีสำนึกที่ดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 2) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับประโภชจากประชาชนหรือผู้มารับบริการ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน 4) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยสามารถแก้ไขปัญหาเรียกร้องหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงทีและมีความเหมาะสม 5) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยโดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม 6) องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยมีโครงการที่สนองความต้องการของชุมชนในการรักษาชนบทธรรมเนียมประเพณีอันดีงามตามหลักธรรมคำสอนของพระพุทธศาสนาและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เน้นการมีส่วนร่วม บ้าน วัด โรงเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยนับได้ว่าเป็นต้นแบบองค์กรปกครองท้องถิ่นที่น่ากิจกรรม 5 shima ใช้อย่างเต็มรูปแบบ ทำให้องค์กรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นองค์กรปกครองน่าดู น่าอยู่ น่าทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา 1) ถนนในชุมชนบางส่วนทางมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อซึ่งสาเหตุจากการใช้งานมานาน รถบรรทุกที่สัญจรไปมามีน้ำหนักมากเกินขนาด องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือยควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเส้นทางที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ 2) ไฟส่องสว่างในบางหมู่บ้านยังมีไม่เที่ยง泊 ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประชาชนจำเป็นในการสัญจรไปมาในเวลากลางคืน เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง หากทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในงานบริการด้านโยธา โครงสร้างพื้นฐาน อย่างทั่วถึง จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการ

### 3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด โดยการนำไปเป็นแนวทางหรือข้อปฏิบัติเพื่อปรับปรุง พัฒนา ตามปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้
2. องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวิเคราะห์ผล เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการได้

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือย สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับรู้และได้ศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือยควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำวิจัยแก่ประชาชน เพื่อที่ประชาชนจะได้มีความเข้าใจและกล้าที่จะให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เชิงพัฒnar่วมกัน
2. องค์กรบริหารส่วนตำบลลงเปือยควรมีการสำรวจวิจัยเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อให้องค์กร หน่วยงาน ได้รับรู้รับทราบถึงปัญหาและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

### ภาคผนวก

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ภาพงานบริการด้านที่ขอรับการประเมิน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลงเปือย อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน □ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. เพศ                      | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                                |
|                             | <input type="checkbox"/> 2) หญิง                               |
| 2. อายุ                     | <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี                      |
|                             | <input type="checkbox"/> 2) 21 - 40 ปี                         |
|                             | <input type="checkbox"/> 3) 41 - 60 ปี                         |
|                             | <input type="checkbox"/> 4) 60 ปีขึ้นไป                        |
| 3. สถานภาพ                  | <input type="checkbox"/> 1) โสด                                |
|                             | <input type="checkbox"/> 2) สมรส                               |
|                             | <input type="checkbox"/> 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่              |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด      | <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา                         |
|                             | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า |
|                             | <input type="checkbox"/> 3) ปริญญาตรี                          |
|                             | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี                      |
| 5. อาชีพของผู้มาขอรับบริการ | <input type="checkbox"/> 1) เกษตรกรรม                          |
|                             | <input type="checkbox"/> 2) ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว          |
|                             | <input type="checkbox"/> 3) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ        |
|                             | <input type="checkbox"/> 4) รับจ้างทั่วไป                      |
|                             | <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ โปรดระบุ .....              |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ □ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับคุณภาพความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจที่สุด

งานค้านโยบาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1 ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
<b>2 ช่องทางการให้บริการ</b>					
มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวกและทันสมัย					
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น					
โทรทัศน์/เอกสาร/สื่อฯลฯ					
มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
มีช่องทางการปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
<b>3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดีมีความเป็นมิตร					
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น พูดชักถาม การซึ่งแจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเดิมๆ และมีความพร้อมที่จะให้บริการ เสมอ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ซึ่งรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
มีภายในสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน เช่นใจง่าย					
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เฟอร์นิเจอร์ ห้องน้ำ ที่สะอาด สวยงาม สะดวกแก่ผู้เดินทางมาใช้บริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่สะอาด สวยงาม					
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ ที่เย็น แห้ง กระชับ ภายในห้องวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
มีภายในสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมาใช้บริการ เช่น เฟอร์นิเจอร์ ห้องน้ำ ที่สะอาด สวยงาม สะดวกแก่ผู้เดินทางมาใช้บริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่สะอาด สวยงาม					

2. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
<b>2.2 ช่องทางการให้บริการ</b>					
มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางดิจิตอล/เอกสาร/อื่นๆ					
มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
<b>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายด้วยความเป็นมิตร					
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อข้อความ การซึ่งแจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเดิมๆ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอกับสินบน หรือไม่ผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>4. ลักษณะความสะดวก</b>					
มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ					
มีสัด อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
คุณภาพของสัด อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

3. งานด้านพัฒนาชุมชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่heavy ขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
) มีกระบวนการให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
<b>2 ช่องทางการให้บริการ</b>					
) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางสัญญา/เอกสาร/อื่นๆ					
) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
<b>3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ทราบข้อกฎหมาย การซึ่งจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ ไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการทุกกลุ่ม					
) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ทิ้งรักสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>4 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจน เช่นเข้าใจง่าย					
) มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
) มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมารับบริการ					
) คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

4. งานด้านสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว					
2) มีกระบวนการให้บริการไม่ยุ่งยาก หรือไม่หลายขั้นตอน (ลดขั้นตอน)					
3) มีกระบวนการที่ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง					
4) มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5) มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม (ไม่นานเกินกว่า 15 นาที)					
<b>4.2 ช่องทางการให้บริการ</b>					
1) มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย (มากกว่า 1 ช่องทาง)					
2) มีช่องทางการเข้าถึงการให้บริการที่ง่ายสะดวก และทันสมัย					
3) มีช่องทางการการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางดิจิทัล/เอกสาร/ อีเมลฯ					
4) มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					
5) มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
<b>4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร					
2) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อข้อความ การซึ่งแจงข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน					
4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่ ไม่รับประทานอาหารในห้องน้ำ					
5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ซื้อการะเงิน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>4.4 ลักษณะความสะดวก</b>					
1) มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมาใช้บริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2) มีลักษณะความสะดวกแก่ผู้เดินทางมาใช้บริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่ ประกอบด้วยรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
3) มีสัดส่วน อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ					
4) คุณภาพของสัดส่วน อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเหมาะสมและทันสมัย					
5) มีป้ายบอกจุด/ช่อง การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม