



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย สำนักปลัด (แผนงานบริหารงานทั่วไป) โทร. ๐๔๒ ๗๔๔๙๒๔
ที่ สน ๗๔๐๐๑/๒๓๔ วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมาย ขอความอนุเคราะห์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว สรุปผลการประเมิน ดังนี้

๒.๑ ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐

๒.๒ ระดับความพึงพอใจแยกตาม ๔ ด้าน ดังนี้

๒.๒.๑ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ร้อยละ ๙๖.๖๐

๒.๒.๒ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๖.๔๐

๒.๒.๓ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๖.๘๐

๒.๒.๔ ด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ ๙๖.๘๐

รายละเอียดตามหนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่ อว ๐๖๒๑.๐๖/๓๓๓ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ ที่แนบเสนอมาร่วมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ จะได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ผู้สนใจทั่วไปทราบผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลมาย : <http://www.maisnk.go.th> ต่อไป

(นายไกรราช แก้วอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

(นางรุ่งลาวัน ชาแดง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัด อบต.มาย

(นายศุภวัฒน์ สหะจิตตา)
รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาย

ความเห็นของรองนายก อบต.มาย...

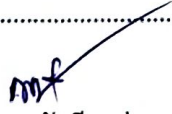
“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ความเห็นของรองนายก อบต.มาย

คำสั่งผู้บริหารท้องถิ่น

.....
.....

.....
.....



(นายรัสนี แ่งพรหม)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาย



(นายสมเด็จ ขาวนาเช)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาย



1904
 ๒๗ ก.พ. ๖๗
 15.30.
 ศึกษานิเทศก์
 กองการ
 กองบริหารงานพิเศษ

ที่ อว 0621.06/333

คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
 680 ถนนิตโย อ.เมืองสกลนคร
 จ.สกลนคร 47000

24 กันยายน 2567

เรื่อง ขอส่งเล่มรายงานสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมาย

ตามที่หน่วยงานของท่านมีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในข้อเสนอแนะ รายงานผลการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ตามมติที่ ๒ ตามหลักเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ และหลักการประเมินองค์กรและมิติด้านคุณภาพการให้บริการ นั้น

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์จำนวน 5 เล่ม และส่งจ่ายเช็คธนาคารกรุงศรีอยุธยา ชื่อบัญชี เงินรับฝากอื่นมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่บัญชี 4211178578

ยื่น วันที่ ๐๖.๐๙.๒๕๖๗
 - ส่งไปรษณีย์
 - 11๗๖๗๕๑ (เงินทดแทน)
 ความพึงพอใจ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
 คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

(Handwritten signature)

(นายสุภวัฒน์ สหะจิตตา)
 รองปลัด อบต. รักษาการแทน
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาย

(Handwritten signature)
 (นางสาวนิตยา ศรีอักษร)
 เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ
 โทร. 0 4297 0028
 โทรสาร 0 4297 0059
 ผู้ประสานงาน/การติดต่อ ทิวัง 06 3070 8249

(Handwritten signature)
 (นายจัสณี แสงธรรม)
 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาย

- 15๖๗
(Handwritten signature)
 (นายสมเด็จ ขาวนาเซ)
 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมาย

นางรุ่งลาวัลย์ ชานแดง,

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมาย



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ 2567

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ 2567

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญภาพประกอบ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	49
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	52

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย โดยภาพรวม	59
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี	60
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	65
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านรายได้หรือภาษี	70
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก	75
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	80
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	83
สรุปผล	83
อภิปรายผล	86
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	93

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตสตรี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2567 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคะแนน

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนคะแนน

Σ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.63 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.37 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และด้านสาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วย

เพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี	ร้อยละ 96.60
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.40
งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.80
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ร้อยละ 96.80
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80

