รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร





หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการประเมิน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา
2. ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา
3. ผลการศึกษา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา มีดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการศึกษา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน ดังนี้

4.2.2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

4.2.2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

4.2.2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม

4.2.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

4.2.2.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

4.2.3 ผลการศึกษาข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ

4.3 ผลการศึกษา

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	211	55.82
1.2 หญิง	167	44.18
รวม	378	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	64	16.93
2.2 20–39 ปี	106	28.04
2.3 40–59 ปี	123	32.54
2.4 60 ปี ขึ้นไป	85	22.49
รวม	378	100
3. การศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา (ป. 4)	75	19.84
3.2 การศึกษาภาคบังคับ (ม. 3)	113	29.89
3.3 การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6)	85	22.49
3.4 ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา	52	13.76
3.5 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	42	11.11
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.91
รวม	378	100
4. อาชีพ		
4.1 กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	98	25.93
4.2 เกษตรกร	145	38.36
4.3 ค้าขาย	54	14.29
4.4 เจ้าของกิจการ	31	8.20
4.5 นักเรียน/นักศึกษา	27	7.14
4.6 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	6.08
รวม	378	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 378 คน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.82 และเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40–59 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 รองลงมา คือ อายุ 20–39 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 ประถมศึกษา (ป. 4) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 อาชีพค้าขาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08

4.3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ประเมิน

งานที่ประเมิน	ผลการประเมิน			ร้อยละ	คะแนน
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ		
1. ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00	10
2. ด้านสาธารณสุข	4.82	0.68	มากที่สุด	96.40	10
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	4.79	0.67	มากที่สุด	95.80	10
4. ด้านการศึกษา	4.83	0.70	มากที่สุด	96.60	10
5. ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น	4.78	0.68	มากที่สุด	95.60	10
รวม	4.80	0.68	มากที่สุด	96.08	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

4.3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามงานและด้านที่ประเมิน

4.3.3.1 ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0 68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.87	0.56	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.75	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.82	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.79	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.63	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.74	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.57	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.85	0.59	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.79	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.81	0.59	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.84	0.56	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.72	0.54	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	0 58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.80	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.86	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.76	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.86	0.75	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.72	0.65	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.76	0.74	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.75	0.83	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.80	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย4.87 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.86 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.82 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.79 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.84 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.81 กระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.76 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

4.3.3.2 ด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.73	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.82	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.81	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.80	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.74	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.76	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.86	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.83	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.84	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.62	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.57	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.64	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.85	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.87	0.84	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.90	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.85	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.82	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.81 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.8 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลา ที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 4.78 และบริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.83 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย4.76 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.8 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.9 รองลงมา คือ แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.87 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.85 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.85 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ

4.3.3.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.68	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.54	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.81	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.79	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.72	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.76	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.62	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.76	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.78	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.75	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.79	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.79	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทาง

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.79 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.78 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.75 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ย 4.80 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.79 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.78 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

4.3.3.4 ด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.74	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.84	0.86	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.83	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.87	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.78	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.76	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.85	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.86	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.76	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.76	0.78	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.83	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.83	0.66	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.86	0.78	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.85	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.79	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.65	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.82	0.87	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.78	0.74	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.84	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.80	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.83	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.86 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.84 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.83 และบริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.85 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.82 และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.86 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.85 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.82 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.8 และแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

4.3.3.5 ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น จำแนกตามด้านที่ประเมิน

รายการที่ประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.73	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	4.69	0.78	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน	4.65	0.57	มากที่สุด
1.3 ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา	4.73	0.76	มากที่สุด
1.4 บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.84	มากที่สุด
1.5 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด	4.68	0.68	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.74	มากที่สุด
2.1 จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์	4.86	0.78	มากที่สุด
2.2 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ	4.75	0.84	มากที่สุด
2.3 ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.81	0.86	มากที่สุด
2.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก	4.80	0.58	มากที่สุด
2.5 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ	4.79	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.84	0.62	มากที่สุด
3.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.81	0.57	มากที่สุด
3.2 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง	4.82	0.69	มากที่สุด
3.3 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	0.58	มากที่สุด
3.4 กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ	4.84	0.62	มากที่สุด
3.5 แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้	4.89	0.64	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.64	มากที่สุด
4.1 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ	4.72	0.75	มากที่สุด
4.2 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน	4.82	0.84	มากที่สุด
4.3 เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ	4.83	0.75	มากที่สุด
4.4 มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ	4.87	0.54	มากที่สุด
4.5 จัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	4.70	0.34	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.78	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการตามขั้นตอนและตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.73 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.69 บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.65

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จัดบริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลหรือไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.81 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงช่องทางการบริการได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.8 มีช่องทางให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และช่องทางการให้บริการเหมาะสม สะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.75

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา คือ กระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 เป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.83 ใช้วาจาสุภาพและน่าฟัง มีค่าเฉลี่ย 4.82 และแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.81

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีจุดรับ-ส่งเอกสาร บริการน้ำดื่ม วัดอุณหภูมิและเจลล้างมือ มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ เตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมืออย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.83 แผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.82 สถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาดและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.72 และจัดภูมิทัศน์ภายนอกและที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.70

4.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.3.4.1 ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีข้อเสนอแนะควรสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เปิดเวทีสาธารณะในการระดมความคิดเห็นก่อนการดำเนินโครงการต่าง ๆ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นแบบออนไลน์

4.3.4.2 ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกพ่นยากำจัดยุงลายที่เป็นพาหะโรคไข้เลือดออก แจกผ้าปิดจมูกและสนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ให้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้แก่เยาวชน

4.3.4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะควรมีการทำความสะอาดแหล่งน้ำสาธารณะ ถนน เส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านให้ความความสะอาด ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับในพื้นที่สาธารณะและบริเวณริมถนนทำให้เกิดความร่มรื่นสวยงาม

4.3.4.4 ด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะควรสร้างแหล่งเรียนรู้ในชุมชน มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ จัดให้มีการอบรมจริยธรรมให้แก่เยาวชนในพื้นที่โดยบูรณาการร่วมกับวัด ชุมชน โรงเรียน

4.3.4.5 ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดงานอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น สนับสนุนให้เยาวชนมีส่วนร่วมมากขึ้น สนับสนุนการจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่สินค้าวัฒนธรรมชุมชน ประเพณีที่สำคัญในท้องถิ่น และเผยแพร่ทางช่องทางออนไลน์

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สามารถ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 378 คน พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.82 และเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40–59 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 รองลงมา คือ อายุ 20–39 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.04 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาการศึกษาภาคบังคับ (ม. 3) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (ม. 6) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 ประถมศึกษา (ป. 4) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 รองลงมา คือ อาชีพกรรมกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 อาชีพค้าขาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 อาชีพเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08

5.1.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

5.1.2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ

5.1.2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

5.1.2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ

5.1.2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ

5.1.2.6 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

5.1.3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร สรุปได้ดังนี้

5.1.3.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ จำแนกตามงานที่ประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1) ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีข้อเสนอแนะควรสอบถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เปิดเวทีสาธารณะในการระดมความคิดเห็นก่อนการดำเนินโครงการต่างๆ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นแบบออนไลน์

1.2) ด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดบริการเชิงรุกพ่นยากำจัดยุงลายที่เป็นพาหะโรคไข้เลือดออก แจกผ้าปิดจมูกและสนับสนุนชุดตรวจ COVID-19 ให้แก่ประชาชนกลุ่มเสี่ยง จัดอบรมให้ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดให้แก่เยาวชน

1.3) ด้านสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอแนะควรมีการทำความสะอาดแหล่งน้ำสาธารณะ ถนน เส้นทางเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านให้ความความสะอาด ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ ไม้ดอกไม้ประดับในพื้นที่สาธารณะ และบริเวณริมถนนทำให้เกิดความร่มรื่นสวยงาม

1.4) ด้านการศึกษา มีข้อเสนอแนะควรสร้างแหล่งเรียนรู้ในชุมชน มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ จัดให้มีการอบรมจริยธรรมให้แก่เยาวชนในพื้นที่โดยบูรณาการร่วมกับวัด ชุมชน โรงเรียน

1.5) ด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดงานอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น สนับสนุนให้เยาวชนมีส่วนร่วมมากขึ้น สนับสนุนการจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่สินค้าวัฒนธรรมชุมชน ประเพณีที่สำคัญในท้องถิ่น และเผยแพร่ทางช่องทางออนไลน์

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ครั้งนี้ สรุปผลได้ดังนี้

5.2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.82 ด้านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.79 และด้านวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

สาเหตุที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวม ในทุกงานและในทุกด้านที่ประเมิน เป็นผลเนื่องมาจาก

5.2.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้ศึกษาและนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, น. 32)

และกุลธน ธนาพงศ์ธร (2542, น. 28) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการกับผู้รับบริการควรเป็นไปตามหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก ผนวกกับหลักการให้บริการของกำพล เกียรติปฐมชัย (2548, น. 57) ที่กล่าวไว้ว่า คือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (responsiveness) และความสามารถ (Competence) รวมทั้งหลักการให้บริการของชูศรี ออสเตรีย (2542, น. 4) และจินตนา บุญบงการ (2545, น. 40) ที่ได้สรุปความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ว่า S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner สมัครใจและเต็มใจที่จะให้บริการ I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน และ E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าเกิดความประทับใจ มาเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างได้ผลดี

5.2.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาบุคลากรโดยการประชุม อบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ของแต่ละงาน มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เช่น การมีวัฒนธรรมการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน การทักทาย การใช้คำพูดที่สุภาพและเหมาะสมกับประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างสุภาพและเหมาะสมมีความกระตือรือร้นและตั้งใจ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

5.2.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร มีการกำหนดแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนเท่าเทียมกันตามระบบ One Stop Service มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีแผนผัง มีการเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ มีช่องทางการบริการและจัดเจ้าหน้าที่ให้พร้อมที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วและเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

5.2.1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้จัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและในวันหยุด มีบริการเก็บขยะ ทำความสะอาดถนนหนทางในชุมชนจัดให้มีการบริการตามความจำเป็นหรือความเดือดร้อนของประชาชน เช่น เกิดพายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือการบริการน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภคในหน้าแล้ง บริการฉีดวัคซีนสัตว์เลี้ยง และจัดอบรมกลุ่มวิชาชีพแก่ประชาชน เป็นต้น

5.2.1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นสำคัญ ได้มีการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานสำคัญ เช่น การทำบุญตามประเพณี วันสำคัญต่าง ๆ ทางสังคมทั้งที่เป็นส่วนรวม และงานส่วนตัวหรือครัวเรือนทั้งงานมงคลต่าง ๆ รวมทั้งงานฌาปนกิจศพภายในเขตของตำบลคูเมืองทุกหมู่บ้าน โดยนำคณะเจ้าหน้าที่ทุกคนไปให้บริการสนับสนุน ช่วยเหลือ รวมทั้งให้กำลังใจแก่เจ้าภาพอย่างเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับ “มากที่สุด”

5.2.1.6 เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นลูก หลานหรือญาติ ๆ ของประชาชนในตำบลคูเมือง รู้จักกันและมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีความเข้าใจสภาพปัญหาพื้นฐานของครัวเรือนและความต้องการ

ของประชาชน และมีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน จึงสามารถใช้พื้นฐานของความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีสร้างมิติของการให้บริการที่สนองความต้องการได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร และผลการศึกษาครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559, น. 54-59) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.68 โดยงานบริการกองช่าง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยประชาซนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 งานรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงานสาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2562, น. 68-69) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคียน อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.73 โดยเมื่อพิจารณา ในรายโครงการ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.49 รองลงมา ได้แก่ งานด้านบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 และงานด้านป้องกันและระงับอัคคีภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิด เป็นร้อยละ 91.07 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 90.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในภาพรวมรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 92.24 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.55 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.33 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.15 ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แม้ว่า ประชาชนจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวม ทุกงาน ทุกด้าน และทุกรายการที่ประเมิน แต่ก็มีบางรายการประเมินในแต่ละงานและในแต่ละด้านที่มีผลการประเมินต่ำกว่ารายการอื่น ๆ และมีประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ดังนี้

5.3.1.1 ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ในภาพรวมทุกงานและทุกด้าน ดังนี้

1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องและเหมาะสมกับเวลา

2) ควรมีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและเสร็จในเวลาที่กำหนด

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการบริการในหลาย ๆ ช่องทางและเน้นย้ำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงจะได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4) ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการในวันหยุดและนอกเวลาราชการเพื่อความสะดวก

5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

6) ควรจัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอน ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

7) ควรสถานที่ ที่นั่งพัก ห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดและเพียงพอกับประชาชนที่ไปรับบริการ เพราะบางโอกาสมีผู้ไปร่วมงานและขอรับการบริการเป็นจำนวนมาก

8) ควรจัดภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเป็นสวนหย่อม ไม้ดอกไม้ประดับ ทางเดินที่สะอาด และสวยงาม และจัดให้มีที่สำหรับจอดรถของผู้ไปใช้บริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัยเหมาะสมและเพียงพอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5.3.2.1 ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในทุกงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอมหาชนะชัย และควรดำเนินการประเมินทุกปีงบประมาณ เพื่อเป็นสารสนเทศในการการพัฒนาการปฏิบัติงานในปีต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ที่จะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจการให้บริการแก่ประชาชนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในแต่ละงานและในทุกด้านที่ทำการประเมิน

5.3.2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง ที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุดหรือได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีเด่นในด้านการให้บริการประชาชน