



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (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 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในรายด้านทั้ง 5 ด้าน

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 4) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60
- 5) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม

ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ

95.60

3. ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ข้อเสนอแนะที่ดี (เชิงบวก)

1.1) องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้ยึดหลักการปฏิบัติการภารกิจตามกรอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

1.2) องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนหรือผู้มารับบริการ

1.3) องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ในชุมชน อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น

1.4) องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีช่องทางการบริการงานด้านต่าง ๆ มากกว่า 2 ช่องทาง (รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา) จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1.5) องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถดำเนินการและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

2) ข้อเสนอแนะที่ควรนำไปพัฒนาเพิ่มเติม

อยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาฏ อำเภออย่างสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้กับประชาชนได้มีสินค้าที่ดี หลากหลาย และเป็นสินค้าประจำท้องถิ่นที่มีชื่อเสียงชุมชนจะเกิดการพัฒนาอาชีพ และมีรายได้ เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาภู อำเภอขามศรีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน □ หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี ☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า ☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพของผู้มารับบริการ ☐ 1) เกษตรกรรม ☐ 2) ผู้ประกอบการ/อิสระส่วนตัว ☐ 3) รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ 4) รับจ้างทั่วไป ☐ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ □ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น					
1.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น					
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบนหรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ					

อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ							
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม							
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น							
2.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น							
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น							
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ							

3. งานด้านสาธารณสุข							
3.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น							
3.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น							
3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น							
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ							

4. งานด้านการศึกษา

4.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่
หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี
แผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

4.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่
หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ
ร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/
กิจกรรม เป็นต้น

4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร
มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการ
ให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่
เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน
หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้
ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้
เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ

5. งานด้านรายได้หรือภาษี

5.1 ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่
หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มี
แผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

5.2 ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่
หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อ
ร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/
กิจกรรม เป็นต้น

5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพุดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร
มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการ
ให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการอยู่
เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน
หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้
ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้
เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อคุณภาพการให้บริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม