



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

\*\*\*\*\*

**หลักการเหตุผล**

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้อง มีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารอบแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการได้จัดทำแบบสอบถาม เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม ณ จุดบริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานต่างๆ ที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

**วัตถุประสงค์**

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ขอบเขตการดำเนินงาน**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ เป็นกรณีตัวอย่าง ใน ๔ ประเด็นหลัก คือความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจใน  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น
๒. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการ  
ปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
๓. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบ  
ของบุคลากรขององค์กร

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ คือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย  
แบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน โดยการตอบแบบสอบถามประเมิน  
จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง

### กรรมวิธีข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

นำข้อมูลปฐมภูมิ จำนวน ๔๐๐ ชุด มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และร้อยละ  
และใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Raying-Scale) และเกณฑ์การให้คะแนนและการแปล  
ความหมาย ดังนี้

การเรียงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก  
ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
มาก	ให้	๔	คะแนน
ปานกลาง	ให้	๓	คะแนน
น้อย	ให้	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	๑	คะแนน

### การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	การประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	การประเมินอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	การประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	การประเมินอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	การประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## สรุปผลการประเมินต่อการดำเนินโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๔๐๐ ชุด สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

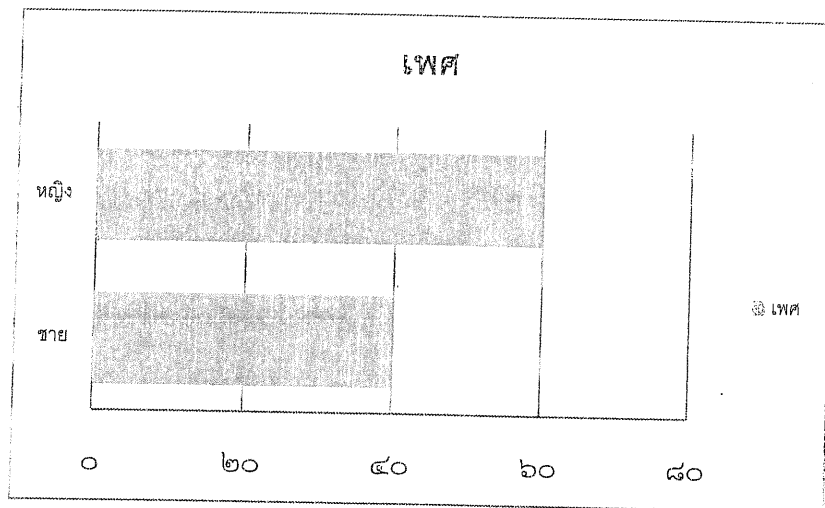
ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖๐	๔๐.๐๐
หญิง	๒๔๐	๖๐.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคือเพศชาย จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐



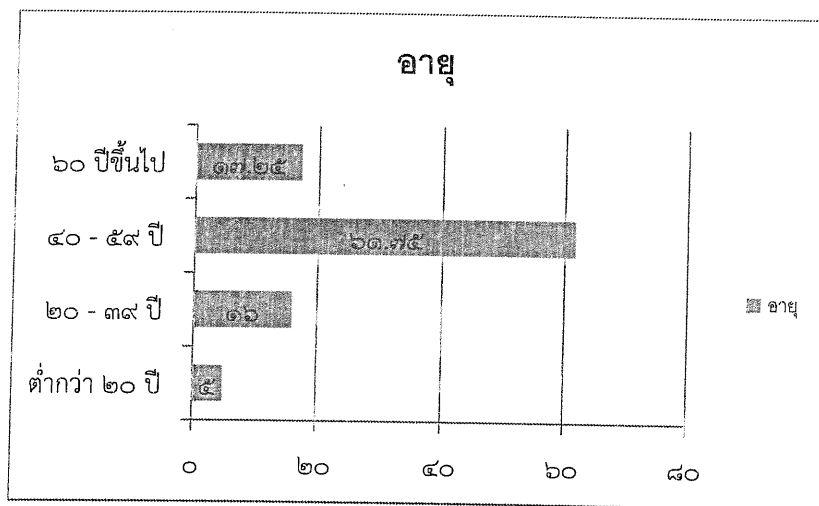
ภาพที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

## ๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๕.๐๐
๒๐ - ๓๙ ปี	๖๔	๑๖.๐๐
๔๐ - ๕๙ ปี	๒๔๗	๖๑.๗๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๙	๑๗.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๕๙ ปี จำนวน ๒๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ รองลงมาคืออายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๕



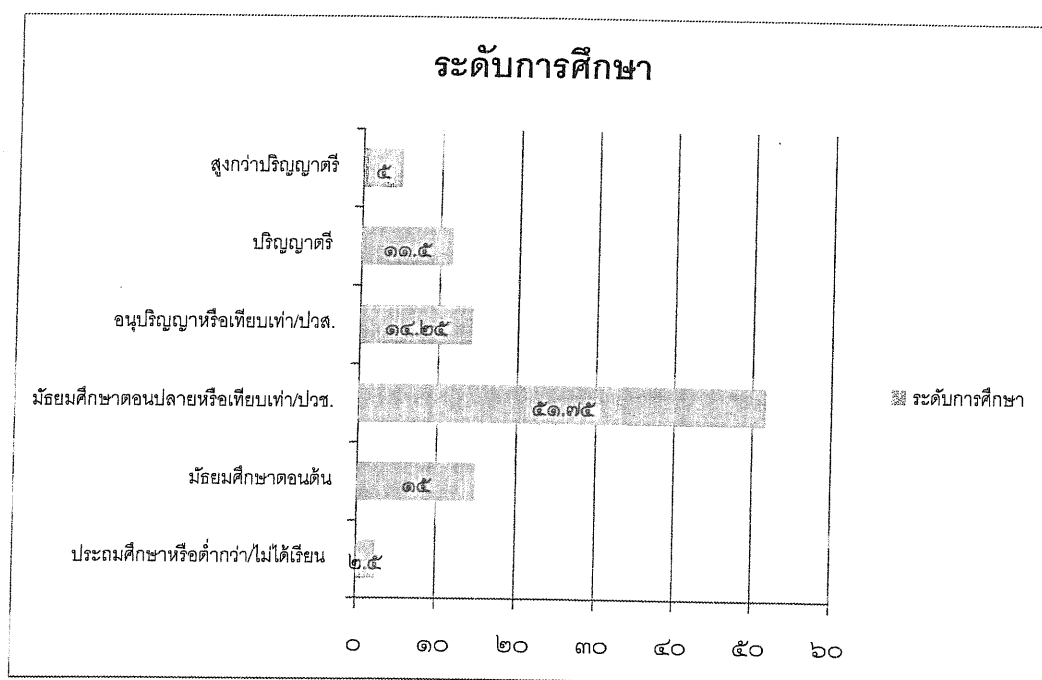
ภาพที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	๑๐	๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๐	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	๒๐๗	๕๑.๗๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	๕๗	๑๔.๒๕
ปริญญาตรี	๔๖	๑๑.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐	๕.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๕ รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕



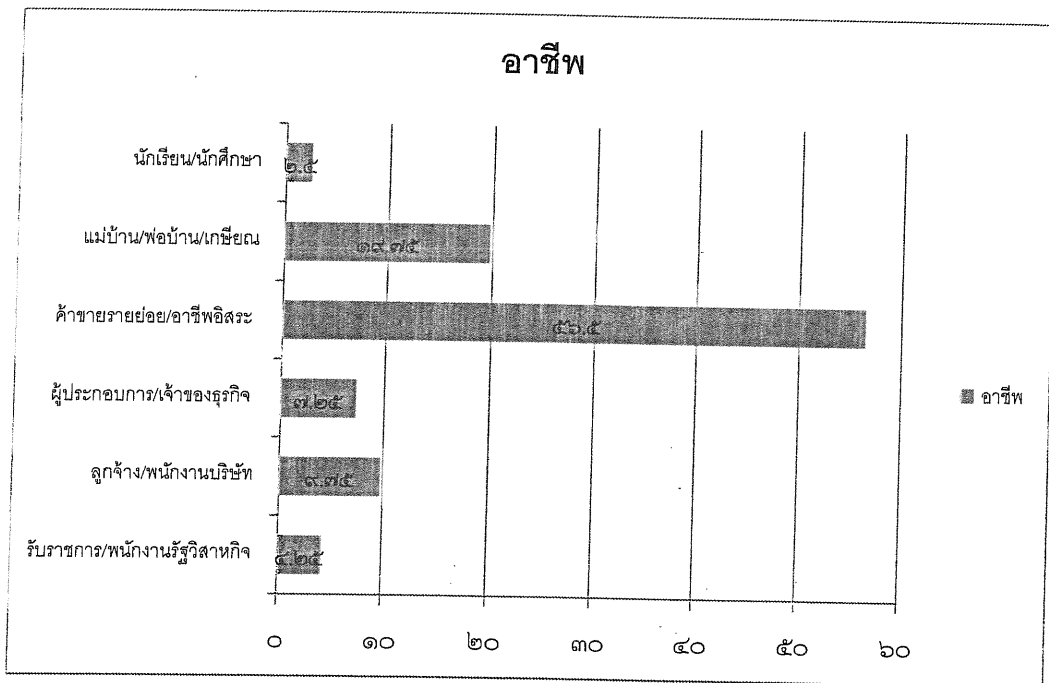
ภาพที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

## ๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๗	๔.๒๕
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๙	๙.๗๕
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๙	๗.๒๕
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒๒๖	๕๖.๕๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๗๙	๑๙.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๒.๕๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ รองลงมาคือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๕



ภาพที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

## ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๙๖.๔๕	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๓
๑.๒ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๙๖.๙๕	๔.๘๕	๐.๖๘	มากที่สุด	๑
๑.๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๔
๑.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๗๖	มากที่สุด	๖
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๗๖	มากที่สุด	๕
๑.๖ มีการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	๙๖.๕๐	๔.๘๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๒
<b>โดยรวม</b>	<b>๙๖.๐๕</b>	<b>๔.๘๐</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๐$ , S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ , S.D. = ๐.๖๘)

ตารางที่ ๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>๒. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๗๑	มากที่สุด	๔
๒.๒ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๗๓	มากที่สุด	๗
๒.๓ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๗๔	มากที่สุด	๖
๒.๔ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๗๓	มากที่สุด	๕
๒.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๙๖.๔๕	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๒
๒.๖ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๙๖.๒๐	๔.๘๑	๐.๖๘	มากที่สุด	๓
๒.๗ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๙๖.๖๐	๔.๘๓	๐.๖๘	มากที่สุด	๑
<b>โดยรวม</b>	<b>๙๕.๗๘</b>	<b>๔.๗๙</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๘ ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ , S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๖๐ ( $\bar{X} = ๔.๘๓$ , S.D. = ๐.๖๘)



ตารางที่ ๗ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๓.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๙๖.๔๕	๔.๘๒	๐.๖๙	มากที่สุด	๓
๓.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๙๖.๕๐	๔.๘๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๒
๓.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ	๙๖.๙๕	๔.๘๕	๐.๖๘	มากที่สุด	๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๙๖.๐๐	๔.๘๐	๐.๗๐	มากที่สุด	๔
๓.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๖๘	มากที่สุด	๕
๓.๖ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๕.๖๐	๔.๗๘	๐.๖๙	มากที่สุด	๖
<b>โดยรวม</b>	<b>๙๖.๒๒</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๒ ( $\bar{X} = ๔.๘๑$ , S.D. = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ , S.D. = ๐.๖๘)

ตารางที่ ๘ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๖.๙๕	๔.๘๕	๐.๖๘	มากที่สุด	๑
๔.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๖.๕๐	๔.๘๓	๐.๖๙	มากที่สุด	๒
๔.๓ ความสะอาดและความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๕.๕๕	๔.๗๘	๐.๗๑	มากที่สุด	๔
๔.๔ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๕.๔๐	๔.๗๗	๐.๖๘	มากที่สุด	๕
๔.๕ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๙๕.๐๐	๔.๗๕	๐.๖๘	มากที่สุด	๗
๔.๖ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๕.๒๐	๔.๗๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๖
๔.๗ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๕.๘๐	๔.๗๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๓
โดยรวม	๙๕.๗๗	๔.๗๙	๐.๖๙	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๗๗ ( $\bar{X} = ๔.๗๙$ , S.D. = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๙๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ , S.D. = ๐.๖๘)

ตารางที่ ๙ แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๖.๐๕	๔.๘๐	๐.๗๑	มากที่สุด	๒
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๕.๗๘	๔.๗๙	๐.๗๑	มากที่สุด	๓
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๖.๒๒	๔.๘๑	๐.๖๙	มากที่สุด	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๕.๗๗	๔.๗๙	๐.๖๙	มากที่สุด	๔
โดยรวม	๙๕.๙๕	๔.๘๐	๐.๗๐	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๙๕ ( $\bar{X} = ๔.๘๐$ , S.D. = ๐.๗๐) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๒ ( $\bar{X} = ๔.๘๑$ , S.D. = ๐.๖๙)

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.95 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาตามด้านย่อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

#### ข้อเสนอแนะ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น มีศักยภาพสูงในการให้บริการประชาชน ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลโนนพะยอม อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น จึงควรรักษาระดับการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

๔๕๗

การใช้อุปกรณ์อ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card Reader) ในการสืบค้นข้อมูลบุคลากรท้องถิ่น

