

2. ผู้มาติดต่อรับบริการ มีประชาชนทุกอำเภอในพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งมีทั้งเพศชาย และหญิง

3. เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ในปีงบประมาณ 2559 ฝ่ายบริหารทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก จะแจกแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุกให้กับผู้มาติดต่อทุกคน

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมสนุก จำแนกตามเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วน อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้านการศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับดี เป็นผู้มาติดต่อขอใบอนุญาตประกอบกิจการ เพราะได้รับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาด และรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจระดับพอใช้ เนื่องจากการขอใบอนุญาตประกอบกิจการ มีขั้นตอนตั้งแต่การยื่นขอใบอนุญาต การตรวจเอกสารและสอบถามผู้มาขอจดทะเบียนก่อนการออกใบอนุญาต ซึ่งเป็นขั้นตอนตามที่ผู้รับบริการจึงเห็นว่ามีคามยุ่งยาก จึงต้องการให้มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้หน่วยงานมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีตู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ แต่ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน