

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู๋ม
อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

PEOPLE'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF YANGOOM
SUB - DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION, TAKHANTO
DISTRICT, KALASIN PROVINCE

ณฐอร เจือจันทร์¹

Nathaorn chuachan²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู๋ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางอู๋ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู๋ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และคำนวณหาความเที่ยงตรง โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบราวน์เท่ากับ 0.78 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 368 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู๋ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.69$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

E-mail: nathaorn2525@gmail.com

² Lecturer in Political Science Program, Mahamakut Buddhist University Isan Campus

Abstract

The purpose of this descriptive study aimed to People's Satisfaction to the service of Yangoom Sub - district Administration Organization, Takhanto District, Kalasin Province. The sample used consisted of 368 using a random sampling technique. Research instruments included a demographic questionnaire and working motivation questionnaires. A panel of 5 experts considered the questionnaires 'content validity. The questionnaires' internal consistencies were supported by Cronbach's alpha coefficients of 0.78 for working motivation questionnaires. The descriptive statistics included frequency, percentage, means, and standard deviation were used for data analysis.

The results were as follows: 1. The majority of 368 using the respondents were male, aged 41 – 50, primary school and Agricultural occupation. 2. Results indicated that People's Satisfaction to the service of Yangoom Sub - district Administration Organization, Takhanto District, Kalasin Province was high ($\bar{X} = 3.66$). The satisfaction identified in order of importance were equality ($\bar{X} = 3.70$), rapidity ($\bar{X} = 3.69$), service ($\bar{X} = 3.64$), and quality ($\bar{X} = 3.60$).

Keyword: Public satisfaction, Service

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าว ของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใด ที่เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้อง

ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริม และพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายตามวาระหนึ่ง และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าว การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560 : 74)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง เพื่อประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหารและกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวินิจัยสั่งการด้วยตนเอง ถึงแม้จะเป็นอิสระส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง (จรัส สุวรรณมาลา, 2544 : 26)

ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางอู้ม จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปี 2557 – 2560 ส่วนใหญ่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่บางส่วนไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งพอสรุป ได้ ดังนี้ 1. ปัญหาด้านงบประมาณเนื่องจากเป็นขนาดองค์กรบริหารส่วนตำบลกลาง มีรายได้น้อย งบประมาณส่วนใหญ่ นำมาใช้เป็นรายจ่ายประจำ ทำให้งบประมาณด้านการลงทุน มีจำนวนจำกัด รายได้บางส่วนต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จึงต้องเลือกพัฒนา ในสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นหลักก่อน 2. ปัญหาด้านประชาชน ประชาชนในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบางอู้มบางส่วนไม่ตระหนักถึงบทบาท และหน้าที่ของตนเองหรือขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง เช่น การเสียค่าธรรมเนียม การเสียภาษีบำรุงท้องที่ การติดต่อขออนุญาตต่าง ๆ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ประกอบกับชุมชนไม่พึ่งตนเองขาดความเข้มแข็ง 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการถ่ายโอนงาน

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหลายภารกิจจึงทำให้มีปริมาณงานมากประกอบกับบุคลากรในการปฏิบัติงานที่มี ความสามารถเฉพาะด้านมีจำนวนน้อย (องค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี พ.ศ. 2561 – 2564)

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 4,558 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและ วิธีการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ต (Likert)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 368 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.76 เป็นเพศชาย ร้อยละ 34.24 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 31.79 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 30.43 อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 29.08 อายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 5.43 อายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.45 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 0.82 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.24 มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ร้อยละ 31.79 มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 18.21 อุดมศึกษา ร้อยละ 9.78 และ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 5.98 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 49.46 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 16.30 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 13.04 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 8.97 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 7.61 และ อาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 4.62

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมนุ่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมนุ่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.64$) และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ใน ระดับ มาก ($\bar{X} = 3.60$)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมนุ่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการอย่างเร่งด่วน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการรับเรื่องเร่งด่วนและติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการอย่างเร่งด่วน ร้อยละ 1.90
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้ความเสมอภาคกับประชาชนในหมู่บ้าน ควรให้บริการอย่างเสมอภาคต่อผู้มารับบริการ เอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับประชาชน ร้อยละ 2.98
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ผลัดกันอยู่เวรขณะพักเที่ยง ควรพุดจาให้สุภาพ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ ร้อยละ 2.44
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นไปอีก ควรเพิ่มอุปกรณ์การทำงานให้มีคุณภาพ ร้อยละ 1.90

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมนุ่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ลดขั้นตอนให้น้อยลงเพื่อให้งานเร็วขึ้นทำให้การให้บริการเสร็จตามกำหนดนัดหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ คำพิลัง และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า การบริการด้านความรวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ใคร ตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน ดูแลเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมโดยการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ กันตังกุล

และคณะ (2558 : บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิระพงษ์ ธรรมพโล และคณะ (2558 : บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะยี่ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง อำเภอยะยี่ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานในการให้บริการและมีความเหมาะสม ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีความยุติธรรม ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการมีความถูกต้องแม่นยำทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสัน อินทะเสน และคณะ (2560 : บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอกุเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการอย่างเร่งด่วน ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการรับเรื่องเร่งด่วนและติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการอย่างเร่งด่วน
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้ความเสมอภาคกับประชาชนในหมู่บ้าน ควรให้บริการอย่างเสมอภาคต่อผู้มารับบริการ เอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับประชาชน
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ผลัดกันอยู่เวรขณะพักเที่ยง ควรพุดจาให้สุภาพ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นไปอีก ควรเพิ่มอุปกรณ์การทำงานให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
2. ควรทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทำการเปรียบเทียบ

เอกสารอ้างอิง

- คมสัน อินทเสนา และคณะ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2544). **สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและเลือกสู่ออนาคต**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ กันตังกุล และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- พระวิระพงษ์ ธรรมพโล และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม**. รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561 จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/110/17.PDF>
- สรารัฐ คำปลั่ง และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น**. รายงานการวิจัย หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี องค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2561 – 2564**. กาฬสินธุ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลยางอู้ม.