



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของการศึกษา
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๓๘๕ คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(๑)
สารบัญ	(๓)
สารบัญภาพประกอบ	(๕)
สารบัญตาราง	(๗)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(๑๑)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๖
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	๒๔
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๑
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๓๗
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	๓๗
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๗
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	๔๐
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๔๓
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๓
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๔๖
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ โดยภาพรวม	
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๔๗
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี	

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๔๒
ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา	๕๗
ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข	๖๒
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	๖๗
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	๖๙
สรุปผล	๖๙
อภิปรายผล	๗๑
ข้อเสนอแนะ	๗๒
บรรณานุกรม	๗๕
ภาคผนวก	๗๙

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่

หน้า

๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๒ ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้	๒๖
๓.๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้	๓๘
๔.๑ จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๓
๔.๒ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๔
๔.๓ จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๔
๔.๔ จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕
๔.๕ จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕
๔.๖ ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้	๔๖
๔.๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม	๔๗
๔.๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔๘
๔.๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	๔๙
๔.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕๐
๔.๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๑
๔.๑๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	๕๒
๔.๑๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๓
๔.๑๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๔
๔.๑๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๕
๔.๑๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๖
๔.๑๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม	๕๗
๔.๑๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๙
๔.๒๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๐
๔.๒๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๑
๔.๒๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	๖๒
๔.๒๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๓
๔.๒๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๔
๔.๒๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕
๔.๒๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๖
๔.๒๗ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้	๖๗

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน คือ

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๓๘๕ คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด ๑๐ หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๑. ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๕)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคะแนน

๒. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๖)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนคะแนน
 $\sum$ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๘

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒ และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๔ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๘ ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ลำดับถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๒ ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๗ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐ ถัดไปมีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยกัน คือเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอน การให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ตามลำดับ

๖. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็น ร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

๕. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้สามารถในการสอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีนอกสถานที่ตั้ง หรือนอกเวลาราชการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ วัสดุอุปกรณ์งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งส่งผลกระทบต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ ๙๖.๘๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๗.๒๐
งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๗.๘๐
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๙๗.๐๐
โดยรวม	ร้อยละ ๙๗.๐๐

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ได้คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๐

บทที่ ๑

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่ แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆดำเนินการตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดสอดคล้องกับความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยระยะห่างจากอำเภอบ้านม่วง ประมาณ ๑๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๔๘.๑๔ ตารางกิโลเมตร หรือ ๙๒,๕๙๐ ไร่ คิดเป็น ๑๗.๔๓ % ของอำเภอบ้านม่วง ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลมาย ตำบลห้วยหลวง จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลดงหม้อทอง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร และทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลดงหม้อทองใต้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพุทธศักราช ๒๕๓๙ ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสามัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านสาธารณสุข

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

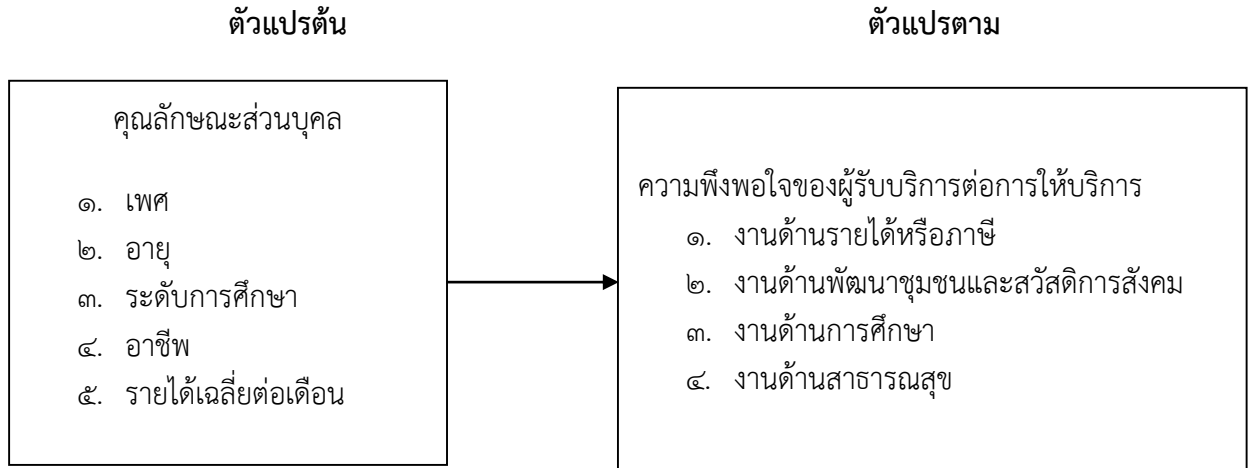
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

๑. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วงจังหวัดสกลนคร
๒. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
๓. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ ๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข

๒. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

๔. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจหรือความพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการ ได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๖๔, น. ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๖๒, น.๑๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่ พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, ๒๐๒๐) ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการดำเนินงาน ของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๖๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็ว และง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมาย ของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการจำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กร ธุรกิจการให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคน ทั่วไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (๒๐๑๙) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการเป็นการทำให้ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้ บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ

Rubogora Felix, (๒๐๑๙) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของ การให้บริการลูกค้ามักใช้เกณฑ์บางอย่าง ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการ ที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับ ประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สาม การประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับ ผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของ บริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มี คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดย การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการด้วย คุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการ โดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับความรู้ใน ระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริง ในการ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจ ได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Sedjai Asma. et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะ ได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพ

ของการบริการ เนื่องจากการ จัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมิน โดยรวม ถือเป็นการแสดงออกของ เครื่องมือและประสิทธิภาพการส่งออกถึงความแตกต่างระหว่าง การบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั่นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการ ดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้ คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทางผู้รับบริการจะทำให้ ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานคุณภาพที่รับรู้ของลูกค้า เป็นการตัดสินใจหรือ พิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกลึกซึ้งของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการ บอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการ การให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่า เมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์ หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

๓. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม กัน วีเบอร์ (Weber, ๒๐๒๒, p. ๓๔๐ อ้างถึงใน อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, ๒๕๖๓, น. ๑๐-๑๑) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือการให้บริการ โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลกล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละบุคคล มีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์บริการก็ เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพ ของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม

ความต้องการของ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๓.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะ มีมาตรฐานการ บริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกัน ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อน มาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือ พบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับ จริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความ แตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

๓.๓ ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคล สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับ ความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานใน การเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

๔. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆไว้ดังนี้

๔.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพุลวินัย ๒๕๖๓ : ๘)

๔.๑.๑ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔.๑.๒ การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้ จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกัน กับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

๔.๑.๓ ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงาน บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดย คำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดง พฤติกรรมบริการและ สนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของบริการ

๔.๑.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นชม สภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้อง กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้บริการ

๔.๑.๕ กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วน สำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผล ให้กับการ ปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย ๒๕๖๓ : ๖๙)

๔.๒.๑ ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึง สถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อเนื่อง

๔.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการ เป็นระบบมีขั้นตอนในการ ให้บริการ

๔.๒.๓ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการ ที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ วัสดุบริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

๔.๒.๔ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการ ให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถ ไขทันทหรือไม่ล่าช้า

๔.๒.๕ ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูล ทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๔.๓ ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet ๑๙๖๔ : ๓๙๐)

๔.๓.๑ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่ จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของ เสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมาย จึงเป็น หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มี สาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้ แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้น ได้ หลักความเสมอ มากเมื่อพิจารณาจาก บทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความ เสมอภาคได้ ๒ ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใดๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็น หลักความเสมอภาค ที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่อง หนึ่งเป็น เฉพาะดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมี ฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอ

๔.๓.๒ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมอง ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัย นักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ บริหารเวลากล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่ กำหนด (การบริหารเวลา ๒๕๖๓ : ๔) การบริหารเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้ บรรลุผลตาม เวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริหารเวลา ให้เกิดประสิทธิภาพมี หลักการดังนี้

๔.๓.๒.๑ การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการ สำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มี ประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

๔.๓.๒.๒ การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลา สำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

๔.๓.๒.๓ การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือ การประชุมที่ไม่จำเป็นควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการ มอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการ ทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

๔.๓.๒.๔ การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝน การตัดสินใจ เพื่อทำงาน ตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

๔.๓.๒.๕ การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการ ทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความ ตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือ เทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการ วางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิค ต่างๆ เข้า ไปด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่ กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

๔.๓.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมี ลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม Millet (๑๙๖๔ : ๓๘) เห็นว่า ความเสมอ ภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็น ด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสม อีกด้วยการบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการ บริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับ ได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับ บริการที่พึงประสงค์และ ระดับบริการที่พอเพียงได้รับอิทธิพลปัจจัย ๓ ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้มารับ บริการ ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและ คำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของผู้มารับบริการ และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติ หน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกัน เป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การ สามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้น คือ

๔.๓.๔.๑ องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน และผู้อื่น

๔.๓.๔.๒ การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

๔.๓.๔.๓ ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

๔.๓.๔.๔ องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

๔.๓.๔.๕ องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็น ปึกแผ่นและมั่นคง

๔.๓.๔.๖ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำไม่ใช่อึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

๔.๓.๕ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มี ความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนา องค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มี การพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

๔.๓.๕.๑ วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่เราต้องทำคือการวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมี ศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่ง ที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความ ชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มี ศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

๔.๓.๕.๒ มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะ เปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้น มีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

๔.๓.๕.๓ มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำให้คิดและยอมรับความรู้สึก ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น เชื่อว่าจะเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็ จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือ การคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของ ความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

๔.๓.๕.๔ ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับ การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่นๆ ที่เรายังไม่รู้ เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคน ที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

๔.๓.๕.๕ ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นส่วน หัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใดๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจ ไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละ อย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใดภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจน ของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

๔.๓.๕.๖ วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น เกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการ วางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ

คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็น การลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๓.๕.๗ มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้ การสื่อสาร ยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

๔.๓.๕.๘ มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือการบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการ ด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

๔.๓.๖ การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรม และ ฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้มา รับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้มา รับบริการ ในการใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมิน คุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการให้บริการในแต่และสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่และ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาพที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมี ความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การ ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, น. ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

๑. ผลสัมฤทธิ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลสัมฤทธิ์บริการที่มีคุณภาพและ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่

และความจริงใจต่อการ สร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

๒. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการ ประเมินคุณภาพและ รูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

๓. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้อง คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารใน เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่าน ทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการ ต่อไป

๕. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการ สร้างให้เกิดความ พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการ จัดการการวางรูปแบบ การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดง พฤติกรรมการให้บริการและ นำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความ สบายงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ กิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ของการจัดระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชวงค์ ฉายะบุตร (๒๕๖๒, น. ๑๑-๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้อง เป็นไปตาม หลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการ ของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของ ประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมี การแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีก ประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควร จะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดทะเบียนการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่าย เอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการ พัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิด ทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้ง ในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

๖. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้ง่ายขึ้น

๗. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

๗.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

๗.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่า ประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถ เข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๖๓, น. ๓๐๓ - ๓๐๔) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
๒. หลักความสม่ำเสมอ
๓. หลักความเสมอภาค
๔. หลักความประหยัด
๕. หลักความสะดวก

พาราซูรามาน (Parasuraman, et al. ๒๐๑๘; Parasuraman and Grewal, ๒๐๑๘) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่งาน บริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

๒. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่ นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

๓. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและ ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๔. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

๕. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ แต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและ ความ แตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

๕. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, ๒๘) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้อง คำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั้นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

๓. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุก คนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการ ทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

๕. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตาม กลยุทธ์ที่วางไว้

๖. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้น อาจใช้วิธีการใด วิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓, น. ๑๓๘-๑๔๐) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่ง แบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น ๒ ลักษณะคือ

๑. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบ ตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

๒. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของ ตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบ วัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น ๒ ลักษณะคือ

๒.๑) แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มี ความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, ๒๕๖๒, น. ๑๓๘ อ้างถึงใน Hackman and Oldham, ๑๙๑๘) ซึ่งมีข้อคำถาม เพียง ๕ ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ ๒ และข้อ ๕ เป็นคำถามนิเสธ

๒.๒) แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจ ในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮมแบบสอบถามเป็นมาตรา ส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความ มั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้าสาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๖๔, ๓๙) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

๒.๒.๑ การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอ ความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการ ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒.๒.๒ การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่ง เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะ จูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

๒.๒.๓ การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะ สามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

๗. องค์ประกอบกาให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, ๒๐๑๙ อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, ๒๕๖๒, น.๒๙) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูป ของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (๒๕๖๔, อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, ๒๕๖๒, น.๒๙)

ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการ ให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดย ส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการ ให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิด แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการ สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

๘. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

๘.๑. การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะ เน้นการจัดสำนักงานให้เรียบง่าย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

๘.๑.๑ การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการ ที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๘.๑.๒ เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของ เจ้าหน้าที่

๘.๑.๓ สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น

๘.๑.๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำอ้อมดื่ม หนังสือพิมพ์

๘.๑.๕ จัดสำนักงานตามโครงการ ๕ ส.

๘.๑.๖ ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็น

ธรรมชาติ

๘.๒ จัดให้มีแผนกบริการประชาชน การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชน เข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้อง สามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้ คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๘.๒.๑ ยืมแยมและทักทาย

๘.๒.๒ สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ

๘.๒.๓ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน

๘.๒.๔ แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

๘.๓ การจัดระบบการให้บริการ

๘.๓.๑ การจัดลำดับในการติดต่อโดย

(๑) ให้บัตรคิว

(๒) ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร

(๓) จัดช่องทางให้ติดต่อ

(๔) จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้

รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่อง ปกติเป็นช่องทางด่วน

๘.๓.๒ การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

๙. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบร์รี (Para -suraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๑๙, p.๔๑-๕๐) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการ เป็นสำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการ ไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง ๕ ประการ ดังนี้

๙.๑ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหาร ไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

๙.๒ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้ เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

๙.๓ ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานไม่ได้ รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐาน ของงานแต่ละงานได้

๙.๔ ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

๙.๕ ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการ ที่คาดหวังถ้าบริการ ที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะ พึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

การปกครองส่วนท้องถิ่น

๑๐. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมี หลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถ พิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Danial. Wit, ๒๐๒๑, p.๑๐๑-๑๐๓) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชน ในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมี องค์การของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของ รัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิเชียร ต้นศิริคงคล (๒๕๖๓, น. ๘-๙) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชน หนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชน ตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานภายในองค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสำคัญ ซึ่งการ ปกครองท้องถิ่นมี ลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความ เจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่

๒. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่ง ออกเป็น ๒ ประการ คือ ประการที่หนึ่ง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ต่างๆ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และประการที่สอง สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหาร กิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

๔. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

๕. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

๑. ด้านกายภาพ

๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้าน

ตำบลดงหม้อทองใต้ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบ้านม่วงจังหวัดสกลนคร ระยะห่างจากอำเภอบ้านม่วง ประมาณ ๑๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๔๘.๑๔ ตารางกิโลเมตร หรือ ๙๒,๕๙๐ ไร่ คิดเป็น ๑๗.๔๓% ของอำเภอบ้านม่วง

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลมาย ตำบลห้วยหลวง จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลดงหม้อทอง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลดงหม้อทองใต้มีลักษณะเป็นลอนลูกคลื่นเล็กและลอนลูกคลื่นต่ำสลับกัน โดยความสูงอยู่ที่ ๑๕๐ - ๑๙๐ เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ๗๐% ของพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวน

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลดงหม้อทองใต้มีภูมิอากาศเป็นแบบร้อนแห้งแล้งมี ฤดูกาล ๓ ดังนี้

- ฤดูหนาว เริ่มจากเดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวเย็นมากในเดือนมกราคม สภาพอากาศแห้งแล้ง

- ฤดูร้อน เริ่มจากเดือนมีนาคม - เมษายน สภาพอากาศร้อนแห้งแล้ง

- ฤดูฝน เริ่มจากเดือนพฤษภาคม - ตุลาคม ฝนตกมากในเดือนสิงหาคม สถิติน้ำฝน ๑๐ ปี ตั้งแต่ปี ๒๕๔๕ - ๒๕๕๔ เฉลี่ย ๑,๗๖๐.๒๓ มิลลิเมตร จำนวนวันฝนตก ๑๐ ปี เฉลี่ย ๑๑๔ วันต่อปีปริมาณฝนตกน้อยที่สุดในรอบ ๑๐ ปี คือปี ๒๕๔๖ มีปริมาณน้ำฝนเพียง ๑,๙๖๐.๘ มิลลิเมตร

๑.๔ ลักษณะของดิน

๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

๑) ลำน้ำสงคราม เป็นลำน้ำขนาดใหญ่ไหลผ่านบ้านดงหม้อทองและบ้านเหล่าสมบูรณ์เป็นแหล่งอาหารของราษฎรแหล่งใหญ่ เช่น สัตว์น้ำต่าง ๆ หนองไม้พืชผักธรรมชาติ เป็นต้น

๒) ห้วยอีไฮ ต้นน้ำเกิดจากป่าดงหม้อทองไหลผ่านบ้านนาสมบูรณ์ บ้านวังน้ำขาว บ้านโคกสง่า บ้านนาเจริญ ไหลลงลำห้วยมาย เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญใช้ในการปลูกพืชทั้งในฤดูฝนและฤดูแล้ง นอกจากนั้นยังเป็นแหล่งจับสัตว์น้ำใช้ในการเลี้ยงสัตว์มีน้ำตลอดปี

๓) ห้วยสนาบ ต้นน้ำเกิดบริเวณวัดป่าด่านม้า เป็นลำห้วยที่ใช้ก่อสร้างอ่างเก็บน้ำด่านม้าไหลผ่านบ้านนาเจริญ บ้านโคกสง่า บ้านเหล่าสมบูรณ์ ใช้ในการเพาะปลูกและจับสัตว์น้ำมีน้ำตลอดปี

๔) ห้วยทราย ไหลผ่านบ้านดงหม้อทองใช้ประโยชน์ในการหาสัตว์น้ำ ปลูกพืชเลี้ยงสัตว์

๕) ห้วยมาย ไหลผ่านบ้านโคกสง่า ใช้ในการจับสัตว์น้ำ

๖) ห้วยคำอีอ่อม ใช้ในการปลูกพืชฤดูแล้งของราษฎรบ้านโคกสง่า บ้านนาเจริญ

๗) ห้วยภูดิน ใช้ในการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ของราษฎรบ้านเหล่าสมบูรณ์

๘) ห้วยหนองนาแซง อยู่ในเขตหมู่ที่ ๕ มีน้ำตลอดปี

๙) ห้วยแคน อยู่ในเขตบ้านดงหม้อทอง หมู่ ๒ มีน้ำตลอดปี

๑๐) ห้วยบอน อยู่ในเขตหมู่ที่ ๓ มีน้ำตลอดปี

๑๑) ห้วยโคกเม็ก อยู่ในเขตหมู่ที่ ๔ มีน้ำตลอดปี

๑๒) ห้วยหินคันทนา อยู่ในเขตหมู่ที่ ๙ มีน้ำตลอดปี

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

แหล่งน้ำชลประทาน อ่างเก็บน้ำ จำนวน ๒ อ่าง คือ

๑) อ่างเก็บน้ำด่านม้าแล่น อยู่ในเขตบ้านโคกสง่า พื้นที่ใช้น้ำ ๑๐๐ ไร่

๒) อ่างเก็บน้ำห้วยหินคันทนา อยู่ในเขตบ้านดงหม้อทอง ใช้ในการปลูกพืช จับสัตว์น้ำและทำน้ำประปาหมู่บ้านใช้ ๓ หมู่บ้าน คือ บ้านดงหม้อทองหมู่ ๒ บ้านดงหม้อทองหมู่ ๖ และบ้านดงหม้อทองหมู่ ๘

๓) หนองหวาย อยู่ในเขตบ้านเหล่าสมบูรณ์หมู่ที่ ๕ มีน้ำตลอดปีใช้ในการปลูกพืชฤดูแล้ง

๔) อ่างเก็บน้ำพระราชดำริ อยู่ในเขตบ้านดงหม้อทองหมู่ ๙

๑.๖ ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้ตำบลดงหม้อทองได้ตั้งอยู่ในเขตป่าสงวนดงหม้อทอง แต่ปัจจุบัน มีราษฎรเข้าไปอาศัยทำกินทำให้สภาพป่าไม้เสื่อมโทรม สภาพป่าไม้ที่เหลือส่วนใหญ่เป็นป่าไม้เบญจพรรณที่ยังไม่มีการแผ้วถางทำกินรวมถึงป่าช้าที่สาธารณะ วัดป่า

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตำบลดงหม้อทองใต้ มีองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ แห่ง และแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๐ หมู่บ้าน ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลดงหม้อทองใต้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพุทธศักราช ๒๕๓๙ ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสามัญ

ตำบลดงหม้อทองใต้ มีกำนันและผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำทางการปกครอง ดังนี้

หมู่ที่ ๑ บ้านโคกสง่า นายไพฑูรย์ จันทรเทา เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๒ บ้านดงหม้อทอง นายสุเมธ สมอินเอก เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๓ บ้านวังน้ำขาว นายบุญสงค์ แสงทอง เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๔ บ้านนาสมบุรณ์ นายหารศึก จันทรหล้า เป็นกำนัน

หมู่ที่ ๕ บ้านเหล่าสมบุรณ์ นายสันต์ กิขุนทด เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๖ บ้านดงหม้อทอง นายคารมณ นึกประกอบ เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๗ บ้านนาเจริญ นายสันติ เจริญสุข เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๘ บ้านดงหม้อทอง นายหนม พูลเพิ่ม เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๙ บ้านดงหม้อทอง นายกิจจา พละมา เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ ๑๐ บ้านเหล่าสมบุรณ์ นายสำนัญ ไพเราะ เป็นผู้ใหญ่บ้าน

๒.๒ ประชากร

ประชากร ตำบลดงหม้อทองใต้มีประชากรทั้งสิ้น ๘,๖๔๐ คน แยกเป็นชาย ๔,๔๑๑ คน หญิง ๔,๒๒๙ คน จำนวนครัวเรือน ๒,๔๘๒ ครัวเรือน มีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนหลังคาเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	(หลังคา)
๑	บ้านโคกสง่า	๓๘๔	๓๘๔	๗๖๘	๑๙๙
๒	บ้านดงหม้อทอง	๕๒๓	๕๑๑	๑,๐๓๔	๓๓๙
๓	บ้านวังน้ำขาว	๖๐๗	๕๙๓	๑,๒๐๐	๓๓๑
๔	บ้านนาสมบุรณ์	๔๗๖	๔๕๐	๙๒๖	๒๙๒
๕	บ้านเหล่าสมบุรณ์	๓๕๒	๓๕๙	๗๑๑	๒๑๕
๖	บ้านดงหม้อทอง	๕๐๗	๔๖๘	๙๗๕	๒๖๒
๗	บ้านนาเจริญ	๕๘๐	๕๓๑	๑,๑๑๑	๒๙๓
๘	บ้านดงหม้อทอง	๒๙๔	๒๘๙	๕๘๓	๑๖๓
๙	บ้านดงหม้อทอง	๔๔๗	๔๐๗	๘๕๔	๒๓๑
๑๐	เหล่าสมบุรณ์	๒๔๑	๒๓๗	๔๗๘	๑๕๗
รวม		๔,๔๑๑	๔,๒๒๙	๘,๖๔๐	๒,๔๘๒

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘

จำนวนแรงงาน แรงงานในครัวเรือนของเกษตรกรนั้น โดยเฉลี่ยแล้วจะมีครัวเรือนละ ๓ คน และอัตราค่าจ้างแรงงานนั้นวันละ ๒๐๐ - ๓๐๐ บาท โดยเป็นอัตราค่าจ้าง ในภาคการเกษตร ส่วนการอพยพแรงงานนั้น เมื่อหมดฤดูกาลเก็บเกี่ยว ช่วงเดือน ธันวาคม - กลางเดือนเมษายน ได้แก่การรับจ้างในภาคเกษตรที่ภาคใต้ และการก่อสร้างและกรรมกรใน กทม. ประมาณ ๗๐ %

๒.๓ สภาพสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑. โรงเรียนชาวสง่าเจริญวิทย์ ตั้งอยู่ที่บ้านวังน้ำขาว หมู่ที่ ๓ บ้านที่รับบริการ คือ บ้านโคกสง่า บ้านนาเจริญ และบ้านวังน้ำขาว เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล - ระดับมัธยมศึกษา

๒. โรงเรียนบ้านดงหม้อทอง ตั้งอยู่ที่บ้านดงหม้อทอง หมู่ ๖ บ้านที่รับบริการ คือ บ้านดงหม้อทอง ๔ หมู่บ้าน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล - ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

๓. โรงเรียนบ้านขี้เหล็กเหล่าสมบูรณ์ ตั้งอยู่บ้านเหล่าสมบูรณ์ หมู่ ๑๐ บ้านที่รับบริการ คือ บ้านเหล่าสมบูรณ์ หมู่ที่ ๕ และหมู่ที่ ๑๐ และบ้านขี้เหล็ก ตำบลดงหม้อทอง เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล - ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

๔. โรงเรียนบ้านด่านสมบูรณ์ ตั้งอยู่ที่บ้านนาสมบูรณ์ หมู่บ้านรับบริการ คือ บ้านนาสมบูรณ์ บ้านด่านไชโย ตำบลมาย เปิดสอนระดับอนุบาล - ประถมศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๔ แห่ง ได้แก่

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสง่า ตั้งอยู่ที่ บ้านโคกสง่า หมู่ที่ ๑

๒. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่าสมบูรณ์ ตั้งอยู่ที่ บ้านเหล่าสมบูรณ์ หมู่ที่ ๑๐

๓. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงหม้อทอง ตั้งอยู่ที่ บ้านดงหม้อทอง หมู่ที่ ๖

๔. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาสมบูรณ์ ตั้งอยู่ที่ บ้านนาสมบูรณ์ หมู่ที่ ๔

๒.๔ สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล มีจำนวน ๒ แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกสง่า และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดงหม้อทอง

โรคระบาดที่สำคัญ

- โรคอุจจาระร่วง ช่วงที่ระบาด ฤดูร้อน

- โรคไข้เลือดออก ช่วงที่ระบาด ฤดูฝน

๒.๕ อาชญากรรม

ราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน มีการตั้งเวรยามผลัดเปลี่ยนกันดูแลความสงบเรียบร้อย ภายในหมู่บ้านของตนเองและช่วงเทศกาลสำคัญจะมี อปพร.เข้าเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๖ ยาเสพติด

๒.๗ การสังคมสงเคราะห์

๓. ระบบบริการพื้นฐาน

๓.๑ การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางการคมนาคมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง สามารถเดินทางติดต่อกันได้สะดวกทุกฤดูกาล มีถนน คสล. ภายในหมู่บ้านเป็นบางแห่ง ตำบลงหม้อทองใต้มีถนนลาดยางน้อย ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง / ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง ถนนเข้าแหล่งการเกษตรเป็นถนนลูกรัง

๓.๒ การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ ๑๐ หมู่บ้าน

๓.๔ การประปา

ประปาหมู่บ้าน ๑๙ แห่ง

๓.๕ โทรศัพท์

โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

๓.๖ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข - แห่ง

สถานีคมนาคมอื่น ๆ - แห่ง

๔. ระบบเศรษฐกิจ

๔.๑ การเกษตร

โดยส่วนใหญ่ประชากรจะมีอาชีพทำนา เลี้ยงสัตว์ รับจ้างทั่วไป ทำสวน ค้าขาย ช่างไม้ ทอผ้า ปลูกผัก การผลิตข้าว มีราษฎรเกือบทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก

การผลิตพืชไร่ ปลูกพืชไร่ไว้จำหน่ายและบริโภคนอกฤดูกาลทำนา มันสำปะหลัง, ถั่วลิสง, ข้าวโพด, แตงโม, อ้อย, พริก, มะเขือ, หวาย

ไม้ผลไม่ยืนต้น ไม้ผลกินผล เช่น มะม่วง มะขาม ลำไยไม่ยืนต้นอื่น ๆ เช่น ยางพารา ฝรั่ง ตันยูคาลิปตัส

พืชผัก พืชผักกินใบกินผล กินยอดต่าง ๆ

๔.๒ การประมง

๔.๓ การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจที่เกษตรกรนิยมเลี้ยง มีดังนี้

โคพื้นเมือง, โคพันธุ์ลูกผสม, กระบือ, สุกรพันธุ์พื้นเมือง, เป็ดเทศ, เป็ดพันธุ์ไข่, การเลี้ยงปลา ประเภท ที่ราษฎรนิยมเลี้ยงปลา คือ ปลานิล ปลาดู ปลาตะเพียนขาว ปลาจีน ปลานวลจันทร์ ปลาอีสงเทศ ปลาดุกลูกผสม ไว้เพื่อการบริโภคและจำหน่าย

๔.๔ การบริการ

๔.๕ การท่องเที่ยว

๔.๖ อุตสาหกรรม

๔.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีการทอดผ่านอกฤดูการทำนา ทอเสื่อ จักสาน ที่เป็นลักษณะของการทำไว้ในครัวเรือน แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ตกแต่งบ้านที่นำบวบมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ ที่เรียกว่า “ผลิตภัณฑ์จากใยบวบ” ที่นำไปจำหน่ายกรุงเทพมหานคร

๔.๘ แรงงาน

๔.๙ เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

- ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน
- ข้อมูลด้านการเกษตร
- ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร
- ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้

๕. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๕.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรในตำบลส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

๕.๒ ประเพณีและงานประจำปี มีบุญประเพณีที่ถือปฏิบัติเป็นประจำแต่ละเดือน ดังนี้

เดือนอ้าย บุญสู่ขวัญ คือ เมื่อเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำข้าวส่วนหนึ่งตามศรัทธาไปรวมกันที่วัดแล้วนิมนต์พระมาสวดทำพิธีเพื่ออัญเชิญคุณข้าว

เดือนสาม บุญข้าวจี่ คือ เมื่อถึงวันที่ ๑๕ ค่ำ เดือนสาม จะนำข้าวเหนียวมาป้อนเป็นก้อนแล้วนำไปจี่ โดยนำข้าวจี่ไปตักบาตร

เดือนสี่ บุญพระเวส คือ บุญประเพณีที่ทำกันอย่างใหญ่โต มีการแห่พระเวสสันดรเข้าเมืองมีการเทศน์มหาชาติและการขอฟ้าขอฝน

เดือนห้า บุญสงกรานต์ คือบุญ ประเพณีประจำปี ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ ๑๒ - ๑๕ เมษายน ของทุกปีมีการทำบุญสงน้ำพระรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้ที่เคยพนันบ๊อง รวมทั้งการขอพรจากผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ของหมู่บ้าน

เดือนหก บุญบั้งไฟ เป็นหนึ่งในฮีตสิบสองเดือน นิยมทำกันในเดือน ๖ หรือเดือน ๗ อันเป็นช่วงฤดูฝนเข้าสู่การทำนา ตกกล้า หว่าน ไถ เพื่อเป็นการบูชาพญาแถนขอฝนให้ตกต้องตามฤดูกาล

เดือนแปด บุญเข้าพรรษา คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะไปทำบุญแห่เทียนผ้าอาบน้ำฝนถวายพระที่วัดเพื่อพระสงฆ์จะได้จำพรรษา ได้ตลอด ๓ เดือน

เดือนเก้า บุญข้าวประดับดิน คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวปลา อาหารไปทำบุญที่วัดและแบ่งข้าวปลา อาหาร จำนวนหนึ่ง ไปบูชาดิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในพื้นดิน

เดือนสิบ บุญข้าวสารถ คือ บุญประเพณีที่ชาวบ้านจะนำข้าวห่อเล็ก อาหารหวาน คาวและกระยาสารท ซึ่งทำจากข้าวดอก ถั่ว น้ำตาล มะพร้าว คลุกให้เข้ากันนำไปถวาย

เดือนสิบเอ็ด บุญออกพรรษา คือ บุญประเพณีที่เมื่อถึงวันออกพรรษา ชาวบ้านจะไปเวียนเทียนที่วัด ก่อนวันออกพรรษา บางหมู่บ้านจะมีการแห่ปราสาทผึ้ง โดยนำขี้ผึ้งมาทำเป็นรูปปราสาทแห่ไปถวายที่วัด รุ่งขึ้นจึงเป็นวันออกพรรษา ในตอนเช้าจะมีการทำบุญตักบาตร

เดือนสิบสอง บุญกฐิน คือ บุญประเพณี เมื่อกปรธษลลัวทุทหุ้บ้านจะมืการ
ทอดกฐินถวายเป็นวัดในหมู่บ้าน หรือวัด อื่น ๆ ตามศรัทธา ส่วนบุญผ้าป่านั้นจะทำได้ทุทเดือน
ตามแต่ศรัทธา

๕.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

๕.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

๖. ทรัพยากรธรรมชาติ

๖.๑ น้ำ

๖.๒ ป่าไม้

๖.๓ ภูเขา

๖.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (๒๕๖๒) การประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ๒) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ๓) เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในครั้ง นี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่ง เป็นผู้มารับบริการงานต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๓๘๗ คน ในห้วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยมีขอบเขตภารกิจ งานบริการสาธารณะ ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด ๔ งานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา ๑) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park , ด้านกีฬา ๒) งานบริการสนาม กีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, ด้านการจัดเก็บรายได้ ๓) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร และ ๔) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร โดยประเมินความ พึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง ๔ งาน บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (๑) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ (๒) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ (๓) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ (๔) งาน บริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๓) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการ ให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน ๔ ด้าน

และงานบริการสาธารณะ จำนวน ๔ งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน ๕,๑๖๗ คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน ๓๗๑ คน จากผลการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวม ดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน และงาน ที่ประเมินทั้ง ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอควีน จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ได้คะแนน ๙ คะแนน จำแนกได้ดังนี้

๑) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีน จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการ ให้บริการ ตามกรอบการประเมิน ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ (๑.๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๕$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๑.๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๕$ คิด เป็นร้อยละ ๙๓.๐๐) (๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐) (๑.๔) ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๖$ คิดเป็นร้อย ละ ๙๓.๒๐)

๒) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีน จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ (๒.๑) งานด้าน สาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วน ตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๒.๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๘๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ (๒.๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษีพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำ อ้อม โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๘๑$ คิด เป็นร้อยละ ๙๖.๒๐) (๒.๔) งานด้านการรักษาความ สะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มาก ($\bar{x} = ๔.๔๙$ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีน จังหวัดยโสธร ครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม

๑.๑) ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ ๔ ด้าน (๑) ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น (๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และช่องทาง การให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนา เกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/ จุดบริการ เป็นต้น

๑.๒) ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน ๔ งาน (๑) งานด้านสาธารณสุข มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด ๑๙ และการป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่ สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน เช่น อธิบายข้อระเบียบหรือรายละเอียดอัตราภาษีในแต่ละประเภทให้ประชาชนที่ ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น (๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พัฒนาเพิ่มเติม การจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะน้ำอ้อมท่วมขังทุกชุมชน และสำรวจความ ต้องการและจัดหาถังขยะที่มีมาตรฐานให้ประชาชนที่ขาดเสียหยา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔) การวิจัย “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (๑) การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๖๖.๐ โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง

อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘ โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔ (๒) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความ พึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๓๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษีจาก การศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละของ ๙๕.๖๐ คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการ ที่ ๓ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดย ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละของ ๙๕.๔๐ คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็น ร้อยละของ ๙๕.๔๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

นันทกา สายสวาท และคณะ (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล นนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการ

ให้บริการอย่าง ต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่าง รวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการ เข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา

ด้านต่าง ๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (๑) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (๒) ลดขั้นตอน การให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์ (๓) ติดตาม และประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/ โครงการต่าง ๆ และ (๔) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควรจัดทำโครงการ พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิรักษ์ จันทะนีและคณะ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความ คล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ ให้บริการ และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ กับการ ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการ เบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาไม่ดี พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต้อย่าช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้า ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วง พักกลางวันให้มากขึ้น กว่าเดิม

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
๔. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
๕. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๘,๖๔๐ คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง ๓.๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
๑	บ้านโคกสง่า	๗๖๘	๓๕
๒	บ้านดงหม้อทอง	๑,๐๓๔	๔๘
๓	บ้านวังน้ำขาว	๑,๒๐๐	๕๓
๔	บ้านนาสมบูรณ์	๙๒๖	๔๒
๕	บ้านเหล่าสมบูรณ์	๗๑๑	๓๒
๖	บ้านดงหม้อทอง	๙๗๕	๔๕
๗	บ้านนาเจริญ	๑,๑๑๑	๕๒
๘	บ้านดงหม้อทอง	๕๘๓	๒๕
๙	บ้านดงหม้อทอง	๘๕๔	๓๖
๑๐	เหล่าสมบูรณ์ ๒	๔๗๘	๒๒
รวม		๘,๖๔๐	๓๙๐

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๘

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ ๐.๐๕ ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8764}{1 + 8674(.05)^2}$$

$$n = ๓๘๒.๓๖ \approx ๓๘๕$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๓๘๕ คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด ๖ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ งานด้านสาธารณสุข

สำหรับตอนที่ ๑ - ๕ ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มจำนวน ๑๐ หมู่บ้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น ๕ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๖๕) ดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๕)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๖)

เมื่อ

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
N	แทน	จำนวนคะแนน
Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกผล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดง ผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง ๔.๑ จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๖๗	๔๓.๓๘
หญิง	๒๑๘	๕๖.๖๒
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๘

ตาราง ๔.๒ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๖๓
อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๔๐	๑๐.๓๙
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๘๔	๒๑.๘๒
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๑๐	๒๘.๕๗
อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๘๕	๒๒.๐๖
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๖๖	๑๗.๑๔
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒ และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๓ จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓๔	๘.๘๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๓.๑๒
พนักงานงานบริษัทเอกชน	๒๑	๕.๔๕
เกษตรกรรวม	๑๕๓	๓๙.๗๔
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙๕	๒๔.๖๘
รับจ้างทั่วไป	๗๐	๑๘.๑๘
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๔ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๘ ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ลำดับถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน

๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๔ จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๓๒	๓๔.๒๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๘	๑๗.๖๓
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๘๕	๒๒.๑๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๓	๑๖.๓๒
ปริญญาตรี	๒๗	๗.๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒.๖๒
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๒ ตามลำดับ

ตาราง ๔.๕ จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๒๐	๕.๒๖
ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๔๙	๑๒.๖๓
ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๙๒	๒๓.๙๐
ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๑๑๕	๒๙.๘๗
ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๗๗	๒๐.๐๐
สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๘.๔๒
รวม	๓๘๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่ รายได้ระหว่าง ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๗ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐ ถัดไปมีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ ลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม**

ตาราง ๔.๖ ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๔	๐.๑๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	๔.๘๖	๐.๑๑	๙๗.๒๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี**

ตาราง ๔.๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๔	๐.๐๙	๙๖.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๑๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือ
ภาษีโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ด้านช่องทางให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อย
ละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๘ - ๔.๑๑ ดังนี้

ตาราง ๔.๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ ง่าย	๔.๘๙	๐.๒๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๕	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๒๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๓	๐.๒๗	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๒๕	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๑๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๔	๙๖.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความ พึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ และ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๗	๐.๑๓	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๑๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๑	๐.๐๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๙	๐.๐๕	๙๕.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๓	๐.๑๐	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๐๘	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน	๔.๘๔	๐.๑๕	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๘๙	๐.๐๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๐๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๐๖	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๐๙	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง ๔.๑๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๐๘	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๑๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๑๑	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยกัน คือเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๑๓-๔.๑๖ ดังนี้

ตาราง ๔.๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึง ได้ง่าย	๔.๘๖	๐.๑๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๑	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๘	๙๖.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก
ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ
ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๘	๐.๑๒	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๖	๐.๑๑	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๓	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๙	๙๖.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๘	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๗	๐.๑๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นใน การให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๙	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	๔.๘๖	๐.๐๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๐๔	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๐๙	๙๖.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๑๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	๐.๐๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๐๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๐๔	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน	๔.๘๓	๐.๐๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๖	๐.๐๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๘๗	๐.๐๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๐๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๑๒	๙๕.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย

คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง ๔.๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๘	๙๗.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๗	๐.๐๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๗ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๑๘ - ๔.๒๑ ดังนี้

ตาราง ๔.๑๘ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๓	๐.๐๘	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๙	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๗	๐.๐๘	๙๗.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ภาพรวมพึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๑๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	๔.๘๘	๐.๐๖	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลาย เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๙๐	๐.๐๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๐๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๐๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๗	๐.๐๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ และลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๙	๐.๐๙	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๐๔	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๙๐	๐.๐๖	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๐๗	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๗	๐.๐๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๐.๑๑	๙๖.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๘	๐.๐๘	๙๗.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๔.๘๖	๐.๐๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	๔.๘๓	๐.๐๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๒	๐.๐๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๑	๐.๐๘	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๙	๐.๐๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๘	๐.๑๒	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๐๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของ

วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง ๔.๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๐๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๕	๐.๐๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๖	๐.๑๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๔.๒๓-๔.๒๖ ดังนี้

ตาราง ๔.๒๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึง ได้ง่าย	๔.๘๙	๐.๑๑	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๘๓	๐.๑๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๔	๐.๐๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๑๑	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๒	๐.๐๘	๙๖.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	๔.๙๐	๐.๒๖	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลาย เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๘	๐.๑๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	๔.๘๔	๐.๒๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	๔.๗๘	๐.๓๘	๙๕.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๐๖	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๘๗	๐.๑๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	๔.๘๙	๐.๑๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	๔.๘๔	๐.๑๖	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๑๗	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	๔.๘๑	๐.๑๕	๙๖.๒๐	มากที่สุด
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๐	๐.๑๑	๙๕.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๓	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๔.๒๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถ เดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๘	๐.๐๙	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการ ให้บริการ	๔.๙๐	๐.๐๕	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๐๖	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ ชัดเจน	๔.๘๒	๐.๑๔	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	๔.๘๗	๐.๑๐	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	๔.๘๖	๐.๐๔	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๔.๘๓	๐.๑๕	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม และความสะอาด	๔.๘๐	๐.๑๑	๙๖.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๑๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย

สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ตาราง ๔.๒๗ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	๔.๘๔	๐.๑๐	๙๖.๘๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๘๖	๐.๑๑	๙๗.๒๐	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๑	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๔.๒๗ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้สามารถในการสอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีนอกสถานที่ตั้ง หรือนอกเวลาราชการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ หนังสือเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ วัสดุอุปกรณ์งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

๑. สรุปผล
๒. อภิปรายผล
๓. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๘

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๖ อายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒ และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๔ รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๘ ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ลำดับถัดไปคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๓ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๒ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๘๕ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๒ ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๗ รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๐ ถัดไปมีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยกัน คือเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ตามลำดับ

๖. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้สามารถในการสอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี นอกสถานที่ตั้ง หรือนอกเวลาราชการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล

ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ วัสดุอุปกรณ์งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะ ผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ๒. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) ๓. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ๔. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ๕. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ๖. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) ๗. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. ๒๕๓๔ : ๑๐๘)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

๒. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

๓. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

๕. องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้สามารถในการสอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีนอกสถานที่ตั้ง หรือนอกเวลาราชการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับการงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล

ข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะ
ข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ วัสดุ
อุปกรณ์งานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษีของ
ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (๒๕๖๒). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๒). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(๒๕๖๒).**รายงานผลการศึกษาเรื่องการกล่าวหาการข่มขู่ ความผิดชอบทั้ทั้งและพฤติกรรมกรกระทำคามผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้น ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/๒๐๑๖/๗/๒๑๗๖_๕๗๙๔.pdf
- กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์. (๒๕๖๓). “การตื่นตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย”. วารสาร กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (๒๕๖๒). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**. ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงาน และโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) ความพึงพอใจ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงามปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓) ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๖๒) ภาพการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ
- Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction)
- Hanks, Line & Kim (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction)
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๓). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (๒๕๖๒).
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (๒๕๖๒). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, **วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒)**.

นารี นันตติกุล. (๒๕๖๓). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

นันทกา สายสวาท และคณะ. (๒๕๖๓). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๓.**

บัณฑิต เหมือนมี. (๒๕๖๒). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี.วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม ๒๕๖๒.**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. (อัดสำเนา)**

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ภาณุพงศ์ ศิริ. (๒๕๖๓). “การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย”. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, ๑(๒), ๑๑๐ – ๑๒๒. ที่ ๘-๑๕. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**

วิเชียร ต้นศิริคงคล. (๒๕๖๓). **โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย, ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๖๒) สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๒). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓”. **วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒).**

สุเมธ เมฆาวณิช. (๒๕๖๒). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังขาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.**

อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชชา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (๒๕๖๒). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๖๒**

อนุวัฒน์ เกิดสูง. (๒๕๖๓). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี”. **วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (ม.ค.-เม.ย.๒๕๖๓).**

Daniel, Wit. (၂၀၁၂). **A Comparative Survey of Local Govt and Administration.**

Bangkok : Kurusapha Press.

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (၂၀၁၀). “Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free- toplay games”.

International Journal of Information Management, ၈၈(၁, Part A), ၁၄၄-၁၄၆.

Hanks, L. , Line, N. , & Kim, W.G. (၂၀၁၀). “ The impact of the social servicescape, density, and restaurant

type on perceptions of interpersonal service quality”. **International Journal of Hospitality Management**, ၁၁, ၈၆-၉၄.

James, T. L. , Villacis- Calderon, E. D. , & Cook, D. F. (၂၀၁၈). “ Exploring patient perceptions

of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback” . **Expert Systems**

with Applications, ၈၁, ၄၈၈-၄၉၂.

Rubogora Felix., (၂၀၁၈). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda.,

Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs

ISSN: ၂၀၁၈-၀၂၈၄ Felix, J Bus Fin Aff ၂၀၁၈.

Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (၂၀၁၈). “ Factors That Influences Tourist’s Satisfaction and Its

Consequences., **European Journal of Business and Management** www.iiste.orgISSN

၂၂၂၂-၁၈၀၆ (Paper) ISSN ၂၂၂၂-၂၈၈၈ (Online) Vol.၈, No.၈, ၂၀၁၀.

Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (၂၀၁၈). “ Service quality perception,

online visibility, and business performance in rural lodging establishments” . **Journal of Travel Reasearch**, ၆၁ (၂), ၂၆၀-၂၆၂.

See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (၂၀၁၈). “The Mediating Effects of Value on Service Quality- Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry” . ,

International

Journal of Business and Society, Vol. ၁၈ No. ၂, ၂၀၁၀, ၈၁၈-၈၂၂.

Sedjai Asma. et al., (၂၀၁၈). “ The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and

Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines” ., **International Journal of Economics & Management Sciences**., Int J Econ Manag Sci, an open access .,Journal

Volume ၈ • Issue ၁ • ၂၀၁၈ ISSN: ၂၀၁၈-၁၈၈၈ Asma etal., Int J Econ Manag Sci ၂၀၁၈

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (၂၀၁၈). “The Service Quality Drivers of Customer

Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry” . **Ecoforum Journal**, ၈ (၂). pp. ၆၀၈-၆၁၆

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ – ๒๙ ปี ☐ ๓๐ – ๓๙ ปี
☐ ๔๐ – ๔๙ ปี ☐ ๕๐ – ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี้ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท ☐ ๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท
☐ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท ☐ ๔,๐๐๑-๕,๐๐๐ บาท
☐ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท ☐ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท
☐ สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- ๓ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน รายได้หรือภาษี						

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับ บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่ นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับ บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน การศึกษา						

งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน สาธารณสุข						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม