



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย

อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จำนวน 4 งาน ประกอบด้วยงานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสตูล

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)

บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเตี๊ยะศรีคันไชย อำเภอนวนนนทาส	18
จังหวัดสกลนคร	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	31
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	35

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม	41
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน	42
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	47
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	52
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค	57
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	65
สรุปผล	65
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	69

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม

71

ภาคผนวก

75

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย	21
3.1 จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย	32
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย	41
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม	42
4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ	44
4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	45
4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	47
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	52
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยภาพรวม	57
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือครีคันไชย งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือครีคันไชย งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือครีคันไชย งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.27	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบล เตือครีคันไชย	62

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม – กันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

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

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

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
N แทน จำนวนคะแนน

Σ แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ลำดับถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 สำหรับกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย อำเภอกวนวินาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอนานนวิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4. พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนานนวิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนานนวิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และควบคุมโรค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก งานโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล โดยเฉพาะ

ข้อมูลข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

งานโครงสร้างพื้นฐาน	ร้อยละ 96.40
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.80
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.00
งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค	ร้อยละ 96.60
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ ดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานที่องค์กร

ภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอวานรนิวาส ห่างจากอำเภอวานรนิวาสประมาณ 22 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดสกลนคร ประมาณ 63 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 107 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 66,875 ไร่ (1 ตารางกิโลเมตร = 625 ไร่)

องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย ตั้งอยู่พิกัดที่ตั้งเส้นรุ้ง (ละติจูด) ที่ 17.45 เส้นแวง (ลองจิจูด) ที่ 103.65 อยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง สลับพื้นที่ราบลุ่ม โดยทิศเหนือ ติดกับ ตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทิศใต้ ติดกับตำบลตาลเนิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก ติดกับตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันตก ติดกับตำบลพันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึง

ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานโครงสร้างพื้นฐาน
2. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม

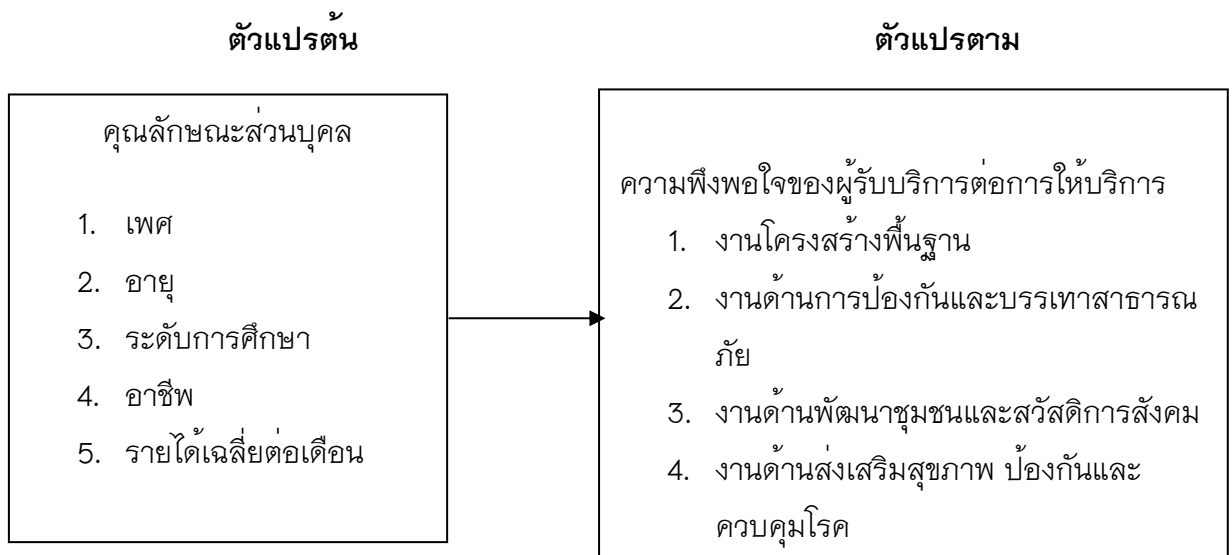
และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษา ค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมิณงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่ง จะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอนวนนิवास จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอวนรรนิवास จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอวนรรนิवास จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิดของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ (Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่นำไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเอง ต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

Cullen (2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

McCormick and Daniel (1980) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการ พื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และ พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือ ทศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ใน สถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็น ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการ สัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่ยอมรับกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การ รับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอด ช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่า เป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน จากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง

และมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือ ความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดคักดี โสวาสินธ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2546;222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเรานั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547:294-306)

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรอง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้อย่างสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

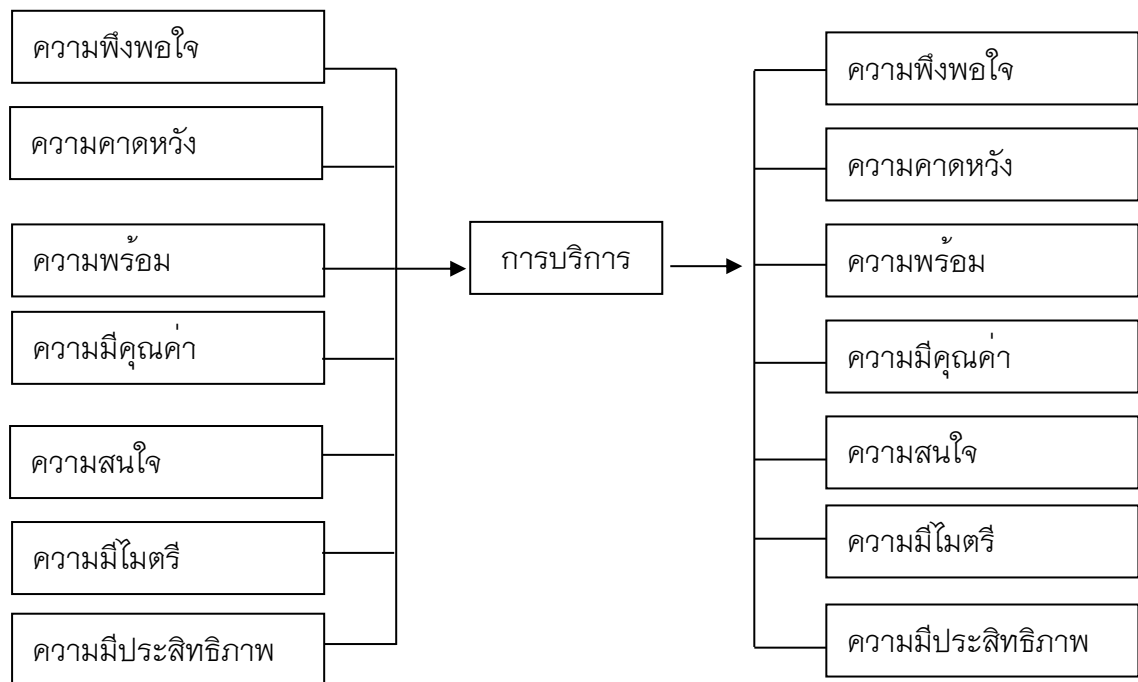
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นนั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอวานรนิวาส ห่างจากอำเภอวานรนิวาสประมาณ 22 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดสกลนคร ประมาณ 63 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 107 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 66,875 ไร่ (1 ตารางกิโลเมตร = 625 ไร่)

องค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบล ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 โดยมีอาณาเขตทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลศรีวิชัยและตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลม่วงไข่ ตำบลไฮหย่อง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส ตำบลต้นผึ้ง อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร และทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไป พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มสลับกับที่ดอน โดยทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ และบริเวณทิศเหนือ พื้นที่จะเป็นที่ราบสูงมีป่าไม้สลับกับทุ่งนาลาดต่ำลงมาทางทิศใต้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทุ่งนาตลอดแนวติดกับลำห้วยปลาหาง ซึ่งเป็นห้วยหลักสำหรับตำบล และเป็นแนวแบ่งเขตแดนระหว่างอำเภอพังโคนกับอำเภอวานรนิวาส พื้นที่ลำห้วยปลาหางนี้ จะมี

ปัญหาน้ำท่วมทุกปีและมีลำห้วย จำนวน 9 สาย คือ 1.ลำห้วยชัน 2.ลำห้วยสายเลิง 3.ลำห้วยกุดแสง 4.ลำห้วยหนองแห้ว 5.ลำห้วยกุดจาน 6.ลำห้วยไผ่ 7.ลำห้วยม่วง 8.ลำห้วยไธ้โกรก 9.ลำห้วยนาขาม ไหลไปบรรจบกับลำห้วยปลาหาง ซึ่งเป็นลำห้วยสายหลักของตำบล มีต้นกำเนิดจากเทือกเขาภูพาน ไหลผ่านอำเภอดงเจริญ อำเภอดงหลวง อำเภอวังสามหมอ และไหลผ่านตำบลเตี๋ยศรีคันไชย ไปอำเภอดงเจริญและไหลลงสู่แม่น้ำสงครามต่อไป เป็นลำห้วยสายหลัก ที่แบ่งเขตอำเภอดงหลวง และอำเภอดงเจริญ อีกทั้งตำบลเตี๋ยศรีคันไชยยังมีคลองขุดสมัย ส.ส.เตี้ย ศรีจันทร์ จ้างแรงงานชาวบ้านในสมัยนั้นเพื่อระบายน้ำจากเขื่อนน้ำอูน ตัดผ่านตำบลเตี๋ยศรีคันไชย บริเวณบ้านโคกก่อง บ้านโพธิ์ตาก บ้านขุนภูมิลำเลียงลงสู่ลำห้วยปลาหาง กรมชลประทานรับผิดชอบในการดูแลรักษา ปัจจุบันคลองขุดดังกล่าว ยังไม่ได้รับการพัฒนามากนักยังเป็นคลองขุดเหมือนเดิมแต่สามารถระบายน้ำได้บ้าง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลศรีวิชัยและตำบลหนองสนม อำเภอดงเจริญ จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ติดต่อกับ ตำบลม่วงไข่ ตำบลไฮหย่อง อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองสนม อำเภอดงเจริญ ตำบลต้นผึ้ง อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลแวง อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร

ลักษณะของดิน

ดินมีลักษณะเป็นดินดานและผสมลูกรัง

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปของตำบลเตี๋ยศรีคันไชย มีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปตามอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 39.8 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 9.5 องศาเซลเซียส

ลักษณะของแหล่งน้ำ

➤ แหล่งน้ำตามธรรมชาติ		
ลำห้วย, หนอง, คลอง, บึง	20	แห่ง
➤ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
ฝาย คสล.	25	แห่ง
บ่อน้ำสาธารณะ	9	แห่ง
ประปาบาดาล	18	แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลเตือครีคั่นไชยมีพื้นที่ป่าไม้ จำนวน 1,929 ไร่ มีลักษณะเป็นป่าเบญจพรรณ

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตตำบลเตือครีคั่นไชย มีจำนวน 17 หมู่บ้าน
ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านยางคำ
- หมู่ที่ 2 บ้านเตือครีคั่นไชย
- หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ตาก
- หมู่ที่ 4 บ้านโนนแพง
- หมู่ที่ 5 บ้านขุนภูมิ
- หมู่ที่ 6 บ้านท่าแร่
- หมู่ที่ 7 บ้านโคกก่อง
- หมู่ที่ 8 บ้านโคกสำราญ
- หมู่ที่ 9 บ้านโคกไพศาล
- หมู่ที่ 10 บ้านปานเจริญ
- หมู่ที่ 11 บ้านเนินโพธิ์ทอง
- หมู่ที่ 12 บ้านขุนเจริญ
- หมู่ที่ 13 บ้านคำหมูน
- หมู่ที่ 14 บ้านสระพังทอง
- หมู่ที่ 15 บ้านท่าเตือ

หมู่ที่ 16 บ้านคำเจริญ

หมู่ที่ 17 บ้านขุนภูมิ

การเลือกตั้ง

มีทั้งหมด 17 เขตเลือกตั้ง

ประชากร

ประชากรในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 11,730 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 5,828 คน เพศหญิงจำนวน 5,902 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,616 หลังคาเรือน หมู่บ้านที่มีประชากรมากที่สุด ได้แก่ หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ตาก มีประชากรจำนวน 1,040 คน รองลงมาได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านเดื่อศรีคันไชย มีประชากรจำนวน 814 คน ส่วนหมู่บ้านที่มีประชากรน้อยที่สุด คือหมู่ที่ 15 บ้านท่าเดื่อ มีประชากรจำนวน 353 คน

ตาราง 2.1 จำนวนประชากรในเขตตำบลเดื่อศรีคันไชยตามทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2563

หมู่บ้าน	ประชากร			หลังคา เรือน
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
หมู่ที่ 1 บ้านยางคำ	354	327	681	191
หมู่ที่ 2 บ้านเดื่อศรีคันไชย	395	419	814	231
หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์ตาก	526	514	1,040	318
หมู่ที่ 4 บ้านโนนแพง	389	414	803	265
หมู่ที่ 5 บ้านขุนภูมิ	286	286	572	193
หมู่ที่ 6 บ้านท่าแร่	378	402	780	200
หมู่ที่ 7 บ้านโคกกอง	244	233	477	120
หมู่ที่ 8 บ้านโคกสำราญ	387	403	790	265
หมู่ที่ 9 บ้านโคกโพธิ์ศาล	400	403	803	272
หมู่ที่ 10 บ้านป่านเจริญ	355	348	703	268

หมู่ที่ 11 บ้านเนินโพธิ์ทอง	362	401	763	312
หมู่ที่ 12 บ้านขุนเจริญ	350	330	680	189
หมู่ที่ 13 บ้านคำหมูน	309	304	613	175
หมู่ที่ 14 บ้านสระพังทอง	385	392	777	218
หมู่ที่ 15 บ้านท่าเดื่อ	179	174	353	106
หมู่ที่ 16 บ้านคำเจริญ	247	265	512	127
หมู่ที่ 17 บ้านขุนภูมิ	282	287	569	166
รวม	5,828	5,902	11,730	3,616

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอวารินวาส จังหวัดสกลนคร (ข้อมูล เดือนธันวาคม 2563)

สภาพทางสังคม

การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลเดือศรีคันไชย มีสถานศึกษาในพื้นที่ จำนวน 7 แห่ง ดังนี้

-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง
-โรงเรียนประถมศึกษา	3	แห่ง
-โรงเรียนขยายโอกาส	2	แห่ง
-โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง

สถานศึกษา	สังกัด
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปานเจริญ	อบต.
2. โรงเรียนชุมชนบ้านโพธิ์ตาก	สพฐ
3. โรงเรียนบ้านเดือศรีคันไชย	สพฐ
4. โรงเรียนบ้านขุนภูมิ	สพฐ
5. โรงเรียนบ้านยางคำ	สพฐ

6. โรงเรียนบ้านโนนแพง	สพฐ
7. โรงเรียนเดื่อศรีโพธิ์ลัย	อบจ.

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 2 แห่ง คือ

1.รพ.สต.ป่านเจริญ รับผิดชอบ 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่

2,3,5,6,7,9,10,11,12,14,15 และ 17

2.รพ.สต.คำหมูน รับผิดชอบ 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1,4,8,13 และ 16

ปัญหาสุขภาพที่พบมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยจากทั้ง 2

หน่วยบริการ คือ

1.โรคเบาหวาน 2.โรคความดันโลหิตสูง 3.ไข้หวัด(โรคระบบ

ทางเดินหายใจ) 4.โรคภูมิแพ้ 5.โรคระบบทางเดินอาหาร

- มีศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน 17 แห่ง

- สถานพยาบาลเอกชน 1 แห่ง

-ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 3 แห่ง

- ชาวบ้านมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

อาชญากรรม

ตำบลเดื่อศรีคันไชย อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจศรีวิชัย ประกอบกับแต่ละหมู่บ้านมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในองค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย จากการที่ ได้รับแจ้งจากให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชยทราบนั้นพบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การ

ประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคั่นไชยได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตตำบลเตือครีคั่นไชย ใช้คมนาคมทางบกเป็นหลัก คือ ทางรถยนต์ในการคมนาคมติดต่อ และการขนส่งผลผลิตทางการเกษตรออกสู่ตลาด ตำบลเตือครีคั่นไชยมีเขตติดต่อกับแหล่งตลาดขนาดใหญ่ คืออำเภอพังโคน และอำเภอสว่างแดนดิน มีเส้นทางคมนาคมค่อนข้างใกล้ ตำบลเตือครีคั่นไชยห่างจากอำเภอพังโคน 7 กิโลเมตร และติดต่อเขตอำเภอสว่างแดนดิน บริเวณเทศบาลตำบลดอนเชียง ซึ่งเป็นแหล่งค้าขายผลผลิตทางการเกษตร มีความสะดวกค่อนข้างมากและประหยัดค่าขนส่งต่างๆ ตำบลเตือครีคั่นไชยมีถนนลาดยาง กรมทางหลวง หมายเลข 222 ผ่านไปทางอำเภอวานรนิวาสและมีถนนลาดยางของกรมทางหลวงชนบท หมายเลข 3003 สายบ้านเตือครีคั่นไชย ท่าสองคอน ตัดผ่านขนานกับลำห้วยปลาหางไปทางด้านทิศตะวันออก และถนนลาดยางกรมทางหลวงชนบท หมายเลข 2042 สายบ้านเตือครีคั่นไชย-บ้านดอนเชียง ตัดผ่านกับลำห้วยปลาหางไปทางด้านทิศตะวันตก ซึ่งหมู่บ้านในเขตตำบลเตือครีคั่นไชยตั้งอยู่ติดกับถนนลาดยางสายดังกล่าวเกือบทุกหมู่บ้านทำให้การคมนาคมสะดวกสบายมากขึ้น

การไฟฟ้า

ประชากรในเขตตำบลเตือศรีคันไชย ได้รับการบริการไฟฟ้าทุกหมู่บ้านแต่บางครั้งเรือ่นการขยายเขตไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงต่างๆ และไฟฟ้าในแหล่งการเกษตรกรรมซึ่งราษฎรมีความต้องการมาก

- จำนวนไฟฟ้าที่เข้าติดตั้ง 17 หมู่บ้าน
- ประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 100 %
- พลังงานแสงอาทิตย์ จาก อบต.เตือศรีคันไชย 32 คร้วเรือน

การประปา

- การประปาหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ (1,4,8,13,16,17)
- การประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ (2,3,5,6,7,12,14,15)
- ประปาใต้ดิน จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ (หมู่ที่ 9,10,11)

การโทรศัพท์

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 15 ตู้
- โทรศัพท์ที่ติดต่อไว้บริการที่บ้าน/wifi 17 แห่ง

การไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข เอกชน (ศูนย์ย่อย) 1 แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลเตือศรีคันไชยมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นหลัก ได้แก่

1. การทำนา ทั้งนาปี นาปรัง
2. การทำไร่ เช่น อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด
3. การทำสวน เช่น ยางพารา

การปศุสัตว์

ตำบลเตือศรีคันไชยได้มีการจัดตั้งกลุ่มเลี้ยงโค จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านขุนภูมิ, บ้านขุนเจริญ

การบริการ

ตำบลเคอศรีคันไชยมีการดำเนินการด้านการบริการ ดังนี้

1. ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	2	แห่ง
2. โรงผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	2	แห่ง
3. โรงสีชุมชน	จำนวน	17	แห่ง
4. โรงปลาทุ	จำนวน	1	แห่ง
5. ร้านขายโลงศพ	จำนวน	2	แห่ง
6. ร้านค้า	จำนวน	100	แห่ง
7. ร้านซ่อม/อู่ซ่อมรถ/ทำสีรถ	จำนวน	10	แห่ง
8. โรงเรือนไก่	จำนวน	1	แห่ง
9. ร้านเสริมสวย	จำนวน	4	แห่ง
10. ร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	7	แห่ง

อุตสาหกรรม

ปัจจุบันตำบลเคอศรีคันไชย มีโรงงานที่ตั้งอยู่ในเขตตำบลเคอศรีคันไชย 4 แห่ง ได้แก่ 1.โรงเลื่อยไม้ 2.ฟาร์มเลี้ยงไก่ 3.โรงงานไฟฟ้าพลังงานทางเลือก 4.โรงงานบางกอกสกลนครก่อสร้าง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง
- สหกรณ์การเกษตร จำนวน 1 แห่ง
- ตลาดนัด จำนวน 1 แห่ง

ตำบลเคอศรีคันไชยมีการดำเนินการด้านการกลุ่มอาชีพ ดังนี้

1. กลุ่มลดหนามบ้านขุนเจริญ หมู่ที่ 12	สมาชิกจำนวน	37	คน
2. กลุ่มอาชีพผลิตลดหนาม หมู่ที่ 1	สมาชิกจำนวน	20	คน
3. กลุ่มปุ๋ยชีวภาพขุนเจริญ หมู่ที่ 12	สมาชิกจำนวน	89	คน
4. กลุ่มเลี้ยงสุกรบ้านโคกสำราญ หมู่ที่ 8	สมาชิกจำนวน	13	คน
5. กลุ่มอาชีพปลาร้าบอง หมู่ที่ 11	สมาชิกจำนวน	16	คน
6. กลุ่มอาชีพผลิตน้ำดื่ม หมู่ที่ 13	สมาชิกจำนวน	13	คน
7. กลุ่มอาชีพผลิตลดหนามด้วยมือ หมู่ที่ 2	สมาชิกจำนวน	16	คน

8. กลุ่มลวดหนามบ้านโคกก่อง หมู่ที่ 7 สมาชิกจำนวน 11 คน
9. กลุ่มลวดหนามบ้านโคกสำราญ หมู่ที่ 8 สมาชิกจำนวน 13 คน
10. กลุ่มผลิตลวดหนามด้วยมือ หมู่ที่ 4 สมาชิกจำนวน 13 คน
11. กลุ่มอาชีพผลิตไข่เค็ม หมู่ที่ 5 สมาชิกจำนวน 10 คน
12. กลุ่มลวดหนามบ้านสระพังทอง หมู่ที่ 14 สมาชิกจำนวน 10 คน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลเคือศรีคันไชยนับถือศาสนาพุทธ มีวัดในพื้นที่ จำนวน 15 แห่ง ดังนี้

1. วัดโพนงาม (ม.1)
2. วัดป่าสันติเจริญพร (ม.3)
3. วัดศิริมงคล (ม.4)
4. วัดป่าโนนแพง (ม.4)
5. วัดป่าวงศ์พนาวัลย์ (ม.5)
6. วัดศรีบุญเรือง (ม.6)
7. วัดป่าศรีสมพร (ม.7)
8. วัดคำสำราญธรรมนิเวศน์ (ม.8)
9. วัดป่าศรีไพรวัลย์ (ม.10)
10. วัดบ้านเนินโพธิ์ทอง (ม.11)
11. วัดศรีบุญเรือง (ม.12)
12. วัดป่ามงคลธรรม (ม.12)
13. วัดไชยวาฬ (ม.14)
14. วัดท่าเตื่อ (ม.15)
15. วัดโพนงาม (ม.16)
 - มีสำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง
 - 1. สำนักสงฆ์ปลาหาง (ม.2)
 - 2. สำนักสงฆ์โนนแพง (ม.4)
 - 3. สำนักสงฆ์โคกไพศาล(โนนไก่อุด) (ม.9)
 - 4. สำนักสงฆ์โนนสัมปลอย (ม.13)

- มีสุสานคริสต์ จำนวน 1 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลเตือครีคั่นไชยมีงานประเพณีเกี่ยวกับศาสนา และประเพณีโบราณ เช่น

- ประเพณีลอยกระทง ช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี
- ประเพณีสงกรานต์ ช่วงเดือนเมษายนของทุกปี
- ประเพณีในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา การตักบาตรเทโว วันวิสาขบูชา งานบุญเวส เป็นต้น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ การแปรรูปอาหาร การถนอมอาหาร(การทำไข่เค็ม) การแพทย์แผนไทย/หมอสุมไพร/หมอฟันบ้าน การจักสาน งานฝีมือช่างไม้ แกะสลัก การทอผ้า

ภาษาถิ่น คือ ภาษาไทยลาว ภาษาไทยโย้ย

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ ผลิตภัณฑ์ไข่เค็มโหว่อบบ้าน ชุนภูมิ

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

1.ฝายกักเก็บน้ำที่สำคัญ ได้แก่ ฝายลำห้วยปลาหาง ฝายลำห้วยชัน ฝายลำห้วยกุดแสง ฝายลำห้วยกุดจาน ฝายลำห้วยไผ่ ฝายลำห้วยม่วง ฝายลำห้วยนาขาม

2.มีระบบชลประทานระบบท่อที่บ้านยางคำ

ป่าไม้

ตำบลเตือครีคั่นไชยมีลักษณะพื้นที่ป่าเป็นป่าเบญจพรรณ

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลเตือครีคั่นไชย ค่อนข้างจะสมบูรณ์ สามารถทำการเกษตรได้ ยกเว้นเฉพาะในฤดูแล้งที่น้ำอาจไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล(2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต็อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วยงานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต็อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต็อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็อศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอกวนาวรรณิवास จังหวัดสกลนคร จำนวน 10,575 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการตามกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอกวนาวรรณิवास จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	บ้านยางคำ	681	24
2	บ้านเตี้อครีคั่นไชย	814	31
3	บ้านโพธิ์ตาก	1,040	39
4	บ้านโนนแพง	803	29
5	บ้านขุนภูมิ	572	22
6	บ้านท่าแร่	780	30
7	บ้านโคกกอง	477	18
8	บ้านโคกสำราญ	790	29
9	บ้านโคกไพศาล	803	30
10	บ้านปานเจริญ	703	26
11	บ้านเนินโพธิ์ทอง	763	28
12	บ้านขุนเจริญ	680	26
13	บ้านคำหมูน	613	23
14	บ้านสระพังทอง	777	29
15	บ้านท่าเตี้อ	353	14

16	บ้านคำเจริญ	512	19
17	บ้านขุนภูมิ	569	22
รวม		11,730	400

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{11730}{1 + 11730(0.05)^2}$$

$$n = 386.81 \approx 400$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 65) ดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วยงานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	195	48.75
หญิง	205	51.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.25
อายุ 20 – 29 ปี	43	10.75
อายุ 30 – 39 ปี	84	21.00
อายุ 40 – 49 ปี	110	27.50
อายุ 50 – 59 ปี	91	22.75
อายุ 60 ปีขึ้นไป	67	16.75
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน กลุ่ม ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

รองลงมามีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ลำดับถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 สำหรับกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.50
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.25
เกษตรกร	175	43.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	17.50
รับจ้างทั่วไป	90	22.50
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	132	33.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	17.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	100	25.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	15.75
ปริญญาตรี	29	7.25
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.00
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	49	12.25
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	120	30.00
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	89	22.25
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	77	19.25
สูงกว่า 10,000 บาท	45	11.25
รวม	400	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาที่มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมรรณนิवास จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมรรณนิवास จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมรรณนิवास จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันทไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสงขลา งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันทไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสงขลา งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันทไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสงขลา งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เตือศรีคันไชย อำเภอนวนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึง ได้ง่าย	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.81	0.27	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนวนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้าง
พื้นฐาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นราย
ข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการ
ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการ
อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 และลำดับ
สุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ
96.20 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เตือครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทาง
ให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.77	0.08	95.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.06	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.14	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.85	0.13	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เตือครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.78	0.17	95.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.87	0.08	97.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.02	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.04	95.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.16	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคั่นไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.04	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.07	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดือศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.21	97.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.19	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.22	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเคือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.12	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.11	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.86	0.03	97.20	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอนวนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.09	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.05	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.09	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.04	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนวนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เตือครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.04	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานด้านการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.88	0.02	97.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18–4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.05	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอนวนนวิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.02	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.02	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนวนนวิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.90	0.09	98.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.93	0.04	98.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.07	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.05	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึง

พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเต็อศรีคันไชย อำเภอกวนธรนิवास จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.04	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมอนทิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมอนทิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมอนทิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอมอนทิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ

สุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.06	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.15	97.20	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมโนรพนารัฐ จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.15	98.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอมโนรพนารัฐ จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่

หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.40 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคันไชย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.19	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.17	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือครีคันไชย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

งานให้บริการงานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.09	97.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.80	0.05	96.00	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	0.14	96.40	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.04	97.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.13	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนจุดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเดื่อศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานโครงสร้างพื้นฐาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอกวนธรนิवास จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ลำดับถัดไป คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 สำหรับกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอกวนธรนิवास จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค ค่าเฉลี่ย เท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับ สุดท้ายคือ งานโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เตือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยกับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4. พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และควบคุมโรค โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับการบริการจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service”

มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี๋ยศรีคันไชย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการปรับปรุงงานโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดรรารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อุดมศึกษา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส**. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณชน.
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษาพยาบาล**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). **สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทรพิพัฒน์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มूलฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงศ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากร**

มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมบัติ ยรียง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน**

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน**

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ขวณปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง**

จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ**

ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถรวมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.**

กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.

Cullen, Rowena (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys.** Library Trends.

49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครีคั่นไชย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูลซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีฟ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2,000–4,000 บาท
☐ 4,001–6,000 บาท ☐ 4,001–5,000 บาท
☐ 6,001–8,000 บาท ☐ 8,001–10,000 บาท
☐ สูงกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเตี้อครี
คันไชย อำเภอมหาสารคาม จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจาหนาที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการศึกษา						

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						

งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี						

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

