



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน

อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน

อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วยงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.)
2. งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอ

เจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 11 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 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความ

พึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.888 คิดเป็นร้อยละ 97.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 คิดเป็นร้อยละ 97.70 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.883 คิดเป็นร้อยละ 97.66 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยการเพิ่ม

บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว ตลอดจนการจัดโครงการ กิจกรรมการให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนเพิ่มวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อาทิ อุปกรณ์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะชีวิตของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.)	ร้อยละ 97.26
งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)	ร้อยละ 97.32
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 97.50
งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	ร้อยละ 97.16
โดยรวม	ร้อยละ 97.30

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.30 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 โดยการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานที่องค์การ

ภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง อยู่ห่างจากตัวอำเภอเจริญศิลป์ตามถนนสายหนองแปน - โคกคอน-เจริญศิลป์ ระยะทางประมาณ 26 กิโลเมตร และตามถนนสายหนองแปน - สว่างแดนดิน- เจริญศิลป์ ระยะทาง 47 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตตำบลโคกสี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับลำน้ำสงคราม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

เนื้อที่ ตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 40,625 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรับรู้ของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรับรู้ของ

ประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.)
2. งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)
3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

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

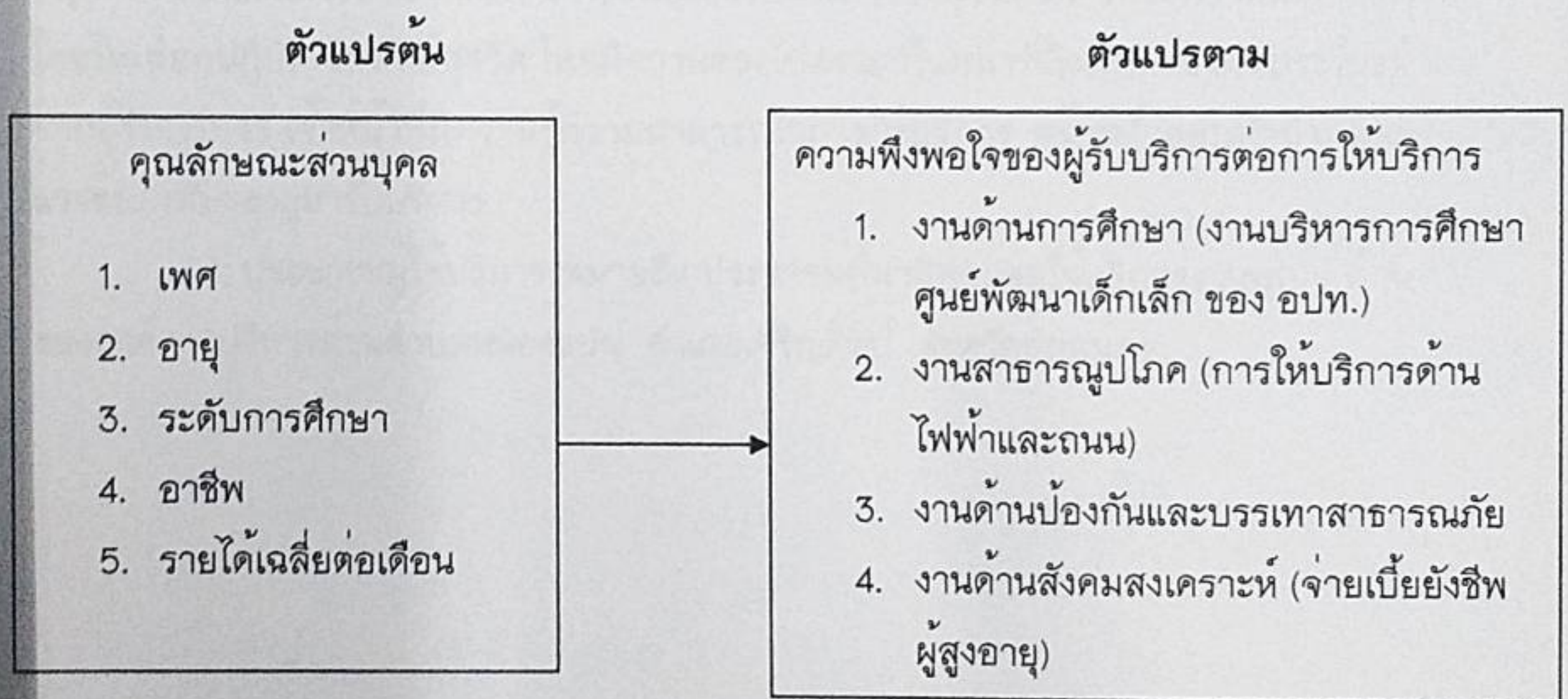
และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมิณงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ
4. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน 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 ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก

ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

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 ทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้อย่างหลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับการบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุทอง. 2546 :9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเพียงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลตั้งนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

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

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชตศักดิ์ โฆวาลินซ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช้พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

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) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรการแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(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 ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

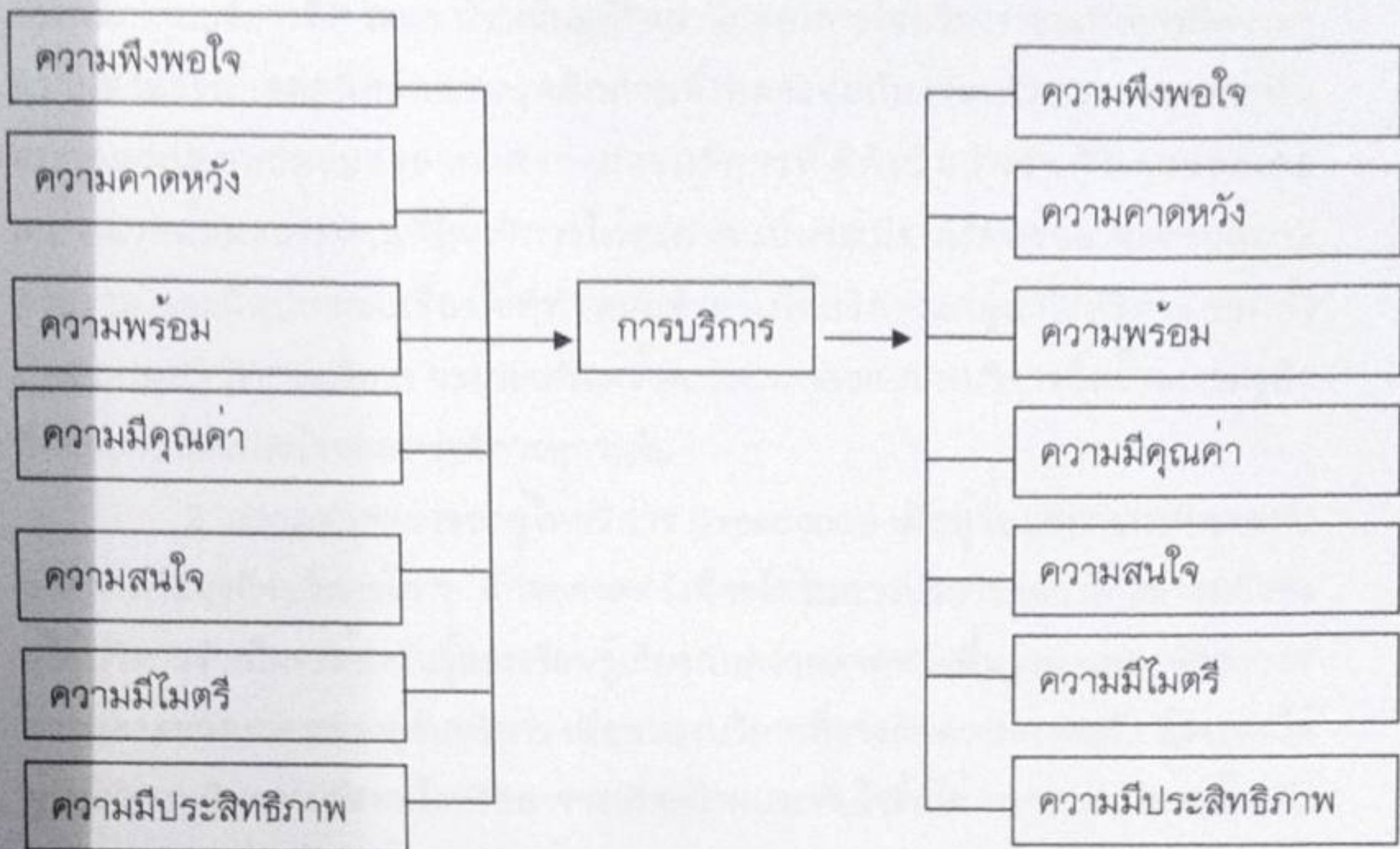
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ให้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

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



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติดีตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเมืองเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง อยู่ห่างจากตัวอำเภอเจริญศิลป์ตามถนนสายหนองแปน - โคกคอน-เจริญศิลป์ ระยะทางประมาณ 26 กิโลเมตร และตามถนนสายหนองแปน - สว่างแดนดิน-เจริญศิลป์ ระยะทาง 47 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตตำบลโคกสี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านเหล่า อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับลำน้ำสงคราม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี

เนื้อที่ ตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 40,625 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศลักษณะภูมิประเทศของตำบลหนองแปน เป็นที่สูงทางด้านเหนือในระดับความสูง 190 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ส่วนทางตอนกลาง และทางใต้ของตำบล เป็นที่ลุ่ม ในระดับความสูง 177 เมตร จากระดับน้ำทะเล พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำนา ทำสวน ทำไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35-39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด“ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1-2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว

ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลหนองแปนเป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรแหล่งน้ำธรรมชาติที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำน้ำ,ลำห้วย	6	แห่ง
บึง,หนอง	18	แห่ง

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตตำบลหนองแปนมีป่าสาธารณะประโยชน์ดอนปู่ตา และมีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

ด้านการเมืองการปกครอง

เขตการปกครอง

เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน /มีจำนวนหมู่บ้านอยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน	หมายเหตุ
1	บ้านหนองแปน	นายบุญสม จันทะลา	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านทุ่ง	นายคำบุ คำภูนิจ	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านคำเจริญ	นายฉัตรมงคล ศรีจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านดงสง่า	นายปราโมทย์ พจนิตย์	กำนันตำบลหนองแปน
5	บ้านนาสีนวลใน	นายสมัย ยารงไชย	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านนาสีนวลนอก	นายสุริยันต์ หลวงนันท์	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านดงพัฒนา	นายวิไล พิมสาย	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านทรายทอง	นายสุพล ถาวุฒิ	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านนาสีนวลน้อย	นายบุญช่วย ต่างใจเย็น	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองแปนน้อย	นายสมาน ส้ารวมรัมย์	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านนาสีนวลใต้	นายสมบูรณ์ ทิดงเย็น	ผู้ใหญ่บ้าน

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 11 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน 11 หมู่บ้าน รวมเป็น 22 คน

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

2.1 ข้อมูลประชากรตำบลหนองแปน มีจำนวนหลังคาเรือน 2,303 หลัง และมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,759 คน แยกเป็นชาย 4,369 คน หญิง 4,390 คน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	หลังคาเรือน
1	บ้านหนองแปน	435	411	846	241
2	บ้านทุ่ง	227	232	459	129
3	บ้านคำเจริญ	242	203	445	154
4	บ้านดงสง่า	571	609	1,180	332
5	บ้านนาสีนวลใน	332	303	635	159
6	บ้านนาสีนวลนอก	521	526	1,047	293
7	บ้านดงพัฒนา	622	657	1,279	332
8	บ้านทรายทอง	196	210	406	114
9	บ้านนาสีนวลน้อย	404	422	826	211
10	บ้านหนองแปนน้อย	410	416	826	196
11	บ้านนาสีนวลใต้	420	422	842	196
รวม		4,380	4,411	8,791	2,357

หมายเหตุ ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ 30 เมษายน 2564

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน 35 – 55 ปี

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	1	โรง ได้แก่
- โรงเรียนเจริญพัฒนา	หมู่ที่ 3	
โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	3	โรง ได้แก่
- โรงเรียนบ้านนาสีนวล	หมู่ที่ 9	
- โรงเรียนบ้านดงสง่า	หมู่ที่ 4	
- โรงเรียนบ้านหนองแปน	หมู่ที่ 10	
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	1	ศูนย์
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	6	แห่ง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน 3 ศูนย์		
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแปน	หมู่ที่ 1	
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงสง่า	หมู่ที่ 4	
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาสีนวล	หมู่ที่ 11	

สาธารณสุข

โรงพยาบาลของรัฐ	1	แห่ง ได้แก่
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านดงสง่า	หมู่ที่ 4	
- อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ 100	

อาชญากรรม

ตำบลหนองแปนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักเล็กขโมยน้อยทรัพย์สิน ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น

ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชน ประชาชนในการสอดส่องดูแล ร่วมกันของคนในชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน ได้ดำเนินการจัด โครงการแก้ไขปัญหายาเสพติดตามยุทธศาสตร์ 5 รื้อป้องกันและโครงการบำบัดผู้ติดยาเสพติด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปนได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
5. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

- ถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยางและถนนคอนกรีต และนอกจากนี้ยังมีถนนสายรองเป็นถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน บ้านหนองแปนน้อย หมู่ที่ 10 กับ บ้านคำเจริญ หมู่ที่ 3

การไฟฟ้า

จำนวนไฟฟ้าหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง 11 หมู่บ้าน (แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน)

การประปา

- | | | |
|-----------------|----|--------------------------------|
| - บ่อโยก | 49 | แห่ง (ไม่มีการใช้ประโยชน์แล้ว) |
| - ประปาหมู่บ้าน | 16 | แห่ง |

โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง (ไปรษณีย์อนุญาตบ้านนาสีนวล)
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 13 แห่ง

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง (ไปรษณีย์อนุญาตบ้านนาสีนวล)

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกยางพารา ไร่อ้อย ปาล์ม มันสำปะหลัง เลี้ยงสัตว์ ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การประมง

-

การปศุสัตว์

ตำบลหนองแปนมีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค เลี้ยงกระบือ และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้าน

การบริการ

-โรงสี	7	โรง
-อู่ซ่อมรถ	8	อู่
-ปั้มน้ำมัน (ปั้มหลอด)	6	ปั้ม
-ปั้มน้ำมัน (หัวจ่าย)	2	ปั้ม
-ร้านจำหน่ายสินค้า	23	แห่ง
-ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	3	แห่ง
-ร้านจำหน่ายปุ๋ย	2	แห่ง
-ร้านซ่อมโทรศัพท์	1	แห่ง
-ร้านรับซื้อของเก่า	1	แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตตำบลหนองแปนไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ

อุตสาหกรรม

ตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ไม่มีอุตสาหกรรมในพื้นที่

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

1. การรวมกลุ่มของประชาชน แยกเป็นกลุ่มดังนี้

-กลุ่มออมทรัพย์	5	กลุ่ม
-กลุ่มอาชีพ	28	กลุ่ม
-กลุ่มอื่นๆ	6	กลุ่ม

2. สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

- ผ้าไหม
- ผ้าฝ้าย
- เครื่องจักสาน
- ปลาร้าข้ามปี

แรงงาน

ประชากรส่วนใหญ่ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ประชากร ตำบลหนองแปน มีจำนวนหลังคาเรือน 2,357 หลัง และมีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 8,791 คน แยกเป็นชาย 4,380 คน หญิง 4,411 คน

ข้อมูลด้านการเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ไร่ยางพารา ไร่ปาล์ม

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำการเกษตร

มีแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ห้วย หนอง คลอง บึง ซึ่งบางที่มีลักษณะ
ต้นเขินต้องได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนจากหน่วยงานของรัฐ

ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง ซึ่งบางหมู่บ้านไม่มีน้ำประปาใช้
ต้องใช้น้ำจากการบ่อน้ำหรือขุดเจาะขึ้นเองตามครัวเรือน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1-11 นับถือศาสนาพุทธ

วัด/สำนักสงฆ์ 11 แห่ง

- วัดป่าบ้านทุ่ง	หมู่ที่ 2 บ้านทุ่ง
- วัดป่าคำเจริญ	หมู่ที่ 3 บ้านคำเจริญ
- วัดครองธรรมมิการาม	หมู่ที่ 4 บ้านดงสง่า
- วัดศรีกมโลวาส	หมู่ที่ 6 บ้านนาสีนวลใน
- วัดป่าโนนชาด	หมู่ที่ 7 บ้านดงพัฒนา
- วัดศิริวรรณ	หมู่ที่ 8 บ้านทรายทอง
- วัดบูรพาราม	หมู่ที่ 8 บ้านนาสีนวลน้อย
- วัดสามัคคีวราราม	หมู่ที่ 10 บ้านหนองแปนน้อย
- สำนักสงฆ์ตาดทอง	หมู่ที่ 10 บ้านหนองแปนน้อย
- วัดศิริวราราม	หมู่ที่ 11 บ้านนาสีนวลใต้
- วัดป่าดงบัลลังก์	หมู่ที่ 11 บ้านนาสีนวลใต้

ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีบุญบั้งไฟ	ประมาณเดือน เมษายน-พฤษภาคม
- ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน

- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม
ตุลาคม พฤศจิกายน

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น
ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม
วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือ
เอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักร
สานที่ทำจากไม้ไผ่

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่เกิดจากธรรมชาติ

- ลำน้ำ , ลำห้วย 6 แห่ง
- ปิง , หนอง 18 แห่ง

ป่าไม้ ในเขตตำบลหนองแปนมีป่าไม้สาธารณะประโยชน์ดอนปู่ตา

ภูเขา ในเขตตำบลหนองแปนไม่มีภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานที่
ประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ
ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

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 อดิชาติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

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

อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโงบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภคธ สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างถนนกึ่งฟ้าด้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณถนนกึ่งฟ้าให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงเรือรถนอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 8,759 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) งานสาธารณสุขปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองแปน	435	411	846
2	บ้านทุ่ง	227	232	459
3	บ้านคำเจริญ	242	203	445
4	บ้านดงสง่า	571	609	1,180
5	บ้านนาสีนวลใน	332	303	635
6	บ้านนาสีนวลนอก	521	526	1,047
7	บ้านดงพัฒนา	622	657	1,279
8	บ้านทรายทอง	196	210	406
9	บ้านนาสีนวลน้อย	404	422	826
10	บ้านหนองแปนน้อย	410	416	826
11	บ้านนาสีนวลใต้	420	422	842
รวม		4,380	4,411	8,791

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ โยอ Yomoke เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

ต้องการ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8791}{1 + 8791(0.05)^2}$$

$$n = 382.59 = 385$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหาร การศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการ ด้านไฟฟ้าและถนน)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

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 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละเป็น 5 โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, : 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, 45 : 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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.) งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2565 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 390 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

- 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	34	8.83
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	2.60
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.45
เกษตรกร	155	40.26
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	95	24.68
รับจ้างทั่วไป	70	18.18
รวม	385	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 ถัดไปคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	132	34.21
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	85	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	16.32
ปริญญาตรี	27	7.11
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	385	100.0

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	170	44.16
หญิง	215	55.84
รวม	385	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.16

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.63
อายุ 20 - 29 ปี	40	10.39
อายุ 30 - 39 ปี	79	20.51
อายุ 40 - 49 ปี	107	27.79
อายุ 50 - 59 ปี	83	21.56
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.14
รวม	385	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน กลุ่ม ตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56 อายุระหว่าง 30

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.26
ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท	49	12.63
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	89	23.16
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	118	30.53
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	77	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
รวม	385	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.)	4.863	0.11	97.26	มากที่สุด
งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)	4.866	0.09	97.32	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.875	0.12	97.50	มากที่สุด
งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.858	0.12	97.16	มากที่สุด
โดยรวม	4.865	0.08	97.30	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้าน

สังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานพัฒนารายได้

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.880	0.10	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.873	0.11	97.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.847	0.08	96.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.859	0.09	97.18	มากที่สุด
โดยรวม	4.863	0.11	97.26	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.24	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.26	97.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.88	0.27	97.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.86	0.25	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.880	0.10	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.87	0.08	97.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.84	0.14	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.873	0.11	97.46	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.85	0.13	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.80	0.14	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	4.89	0.10	97.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.05	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.847	0.08	96.94	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.17	97.60	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	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.04	97.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.859	0.09	97.18	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.888	0.11	97.76	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.885	0.08	97.70	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.868	0.04	97.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.840	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.866	0.09	97.32	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.888 คิดเป็นร้อยละ 97.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 คิดเป็นร้อยละ 97.70 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.1๑	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.09	98.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.89	0.19	97.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.86	0.12	97.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.888	0.11	97.76	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.888 คิดเป็นร้อยละ 97.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.90	0.11	98.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.89	0.03	97.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.885	0.08	97.70	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 คิดเป็นร้อยละ 97.70 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้า
และถนน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.89	0.09	97.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.90	0.02	98.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	4.87	0.04	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.05	96.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.868	0.04	97.36	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค
(การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง
พอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจาก
ความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่น
ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่
เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80
และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้า
และถนน) 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	4.840	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ลำดับถัดไป คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.880	0.08	97.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.893	0.02	97.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.880	0.08	97.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.859	0.06	97.18	มากที่สุด
โดยรวม	4.875	0.04	97.50	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.92	0.05	98.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.87	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.89	0.08	97.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.880	0.08	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.92	0.06	98.40	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	4.893	0.02	97.86	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการ

ให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.95	0.09	99.00	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	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.88	0.05	97.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.880	0.08	97.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่

ก่อนรับด้วยอัตราค่าที่ต่ำ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เดิมใจ ยินดี และกระตือรือร้น ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.95	0.05	99.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.89	0.06	97.80	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 ฟังพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
โดยรวม	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
	4.859	0.06	97.18	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.854	0.08	97.08	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.883	0.06	97.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.857	0.11	97.14	มากที่สุด

ความพึงพอใจด้านความสะดวก	4.850	0.13	97.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.858	0.12	97.16	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.883 คิดเป็นร้อยละ 97.66 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.94	0.11	98.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.854	0.08	97.08	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.98 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	* ร้อย ละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและ ทั่วถึง	4.90	0.26	98.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลาย เหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการ ให้บริการ	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.86	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.883	0.06	97.66	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ดือนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.95	0.19	99.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.14	97.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.16	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.17	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.857	0.11	97.14	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ คำนึงด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.98	0.09	99.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.88	0.05	97.60	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.82	0.06	96.40	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/ป้ายประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.90	0.04	98.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและ เพียงพอ	4.80	0.15	96.00	มากที่สุด
8. ภาพรวม สิ่งพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.850	0.13	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 คิดเป็นร้อยละ 99.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.)	4.863	0.11	97.26	มากที่สุด
งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน)	4.866	0.09	97.32	มากที่สุด
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.875	0.12	97.50	มากที่สุด
งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	4.858	0.12	97.16	มากที่สุด
โดยรวม	4.865	0.08	97.30	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว ตลอดจนการจัดโครงการ กิจกรรมการให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนเพิ่มวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อปท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อาทิ อุปกรณ์ที่

ส่งเสริมการพัฒนาทักษะชีวิตของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน
 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเหลือเพิ่มช่อง
 ทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์
 จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการศึกษา (งานบริหาร
 การศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพ
 ผู้สูงอายุ)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบต.)
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณสุข (การให้บริการทันตแพทย์และถนน)
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์
(เจาะไปยังผู้สูงอายุ)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน
215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี
จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 83 คน
คิดเป็นร้อยละ 21.56 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และ
กลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา
จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอน
ปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11
และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน
132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ
เทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 68 คน
คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และสูงกว่า
ปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน
ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ
30.53 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ
23.16 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
และลำดับสุดท้ายมีรายได้ไม่น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26
ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865
คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความ

พึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.863 คิดเป็นร้อยละ 97.26 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยกับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.873 คิดเป็นร้อยละ 97.46 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานสาธารณูปโภค (การให้บริการด้านไฟฟ้าและถนน) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.866 คิดเป็นร้อยละ 97.32 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.888 คิดเป็นร้อยละ 97.76 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.885 คิดเป็นร้อยละ 97.70 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.893 คิดเป็นร้อยละ 97.86 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.880 คิดเป็นร้อยละ 97.60 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.859 คิดเป็นร้อยละ 97.18 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.883 คิดเป็นร้อยละ 97.66 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 โดยสรุปได้คำร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว ตลอดจนการจัดโครงการ กิจกรรมการให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนเพิ่มวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อาทิ อุปกรณ์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะชีวิตของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะ ผู้รับบริการได้รับการบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม 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 เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
 ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็ก
 เล็ก ของ อบท.) และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ด้วยการเพิ่ม
 บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว ตลอดจนการจัดโครงการ กิจกรรมการ
 ให้บริการนอกสถานที่ ตลอดจนเพิ่มวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้าน
 การศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) และงานด้านสังคม
 สงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อาทิ อุปกรณ์ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะชีวิตของศูนย์
 พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านงานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยัง
 ชีพผู้สูงอายุ) ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลหนองแปน อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับ
 คุณภาพงานด้านการศึกษา (งานบริหารการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ของ อบท.) และ
 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)