



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๓

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กันยายน ๒๕๖๓

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

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

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

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	41
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	44

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย โดยภาพรวม	51
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านรายได้หรือภาษี	52
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการศึกษาของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	57
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	62
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	67
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	75
สรุปผล	75
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่

หน้า

- 1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา
- 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

4

14

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบล	20
3.1 จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบล	42
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	51
4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม	52
4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	55
4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม	57
4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	62
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	64
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม	67
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	68
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	69
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลมาย	72

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. 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

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

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

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

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 และเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ลำดับถัดไป คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.37 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ หากจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่างระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงสภาพงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ กิจกรรมการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้านต่าง ๆ
ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 96.20
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ร้อยละ 96.40
งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ 96.80
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ร้อยละ 96.40
โดยรวม	ร้อยละ 96.40

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.40 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 ขยายลงสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

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

ภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็น 1 ใน 9 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอบ้านม่วง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอบ้านม่วง ระยะทางห่างจากตัวอำเภอ 7 กิโลเมตร ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 127 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ดงหม้อทองใต้ อบต.ดงหม้อทองเหนือ อำเภอบ้านม่วง

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.ม่วง เทศบาลตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.ม่วง อบต.ดงเหนือ อำเภอบ้านม่วง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยหลวง อบต.ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านรายได้หรือภาษี
2. งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

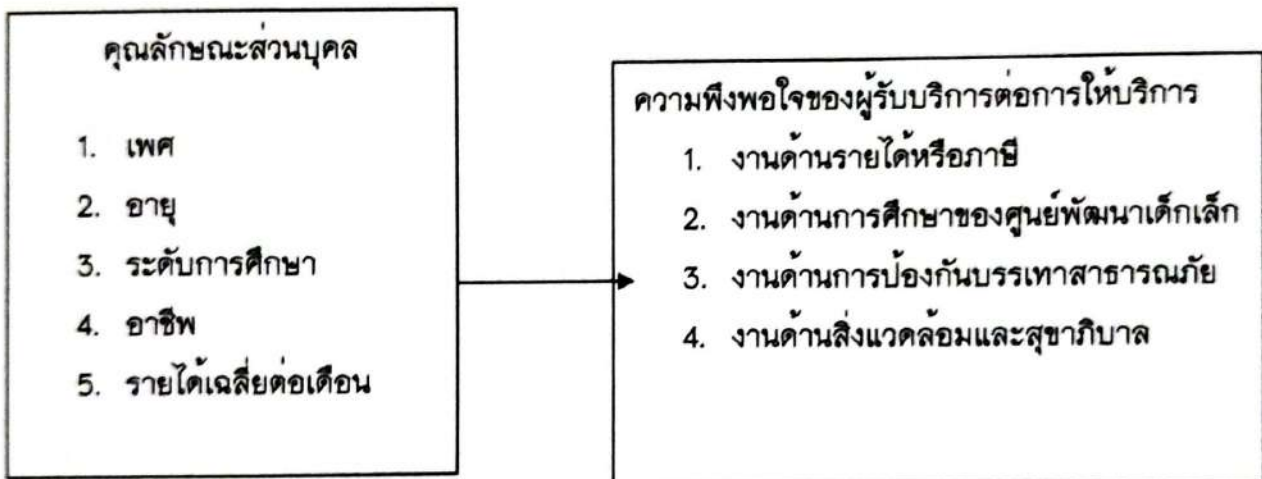
3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอ บ้านม่วง จังหวัดสกลนครที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค

โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมายา อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

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

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโน้ตส์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก 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 เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

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

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือ หัสนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง.
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 การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนซึ่งจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ 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 (เชดคักดี 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 มาตรการแบบเธอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรการแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์; 2547:294-306)

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้อง 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 ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

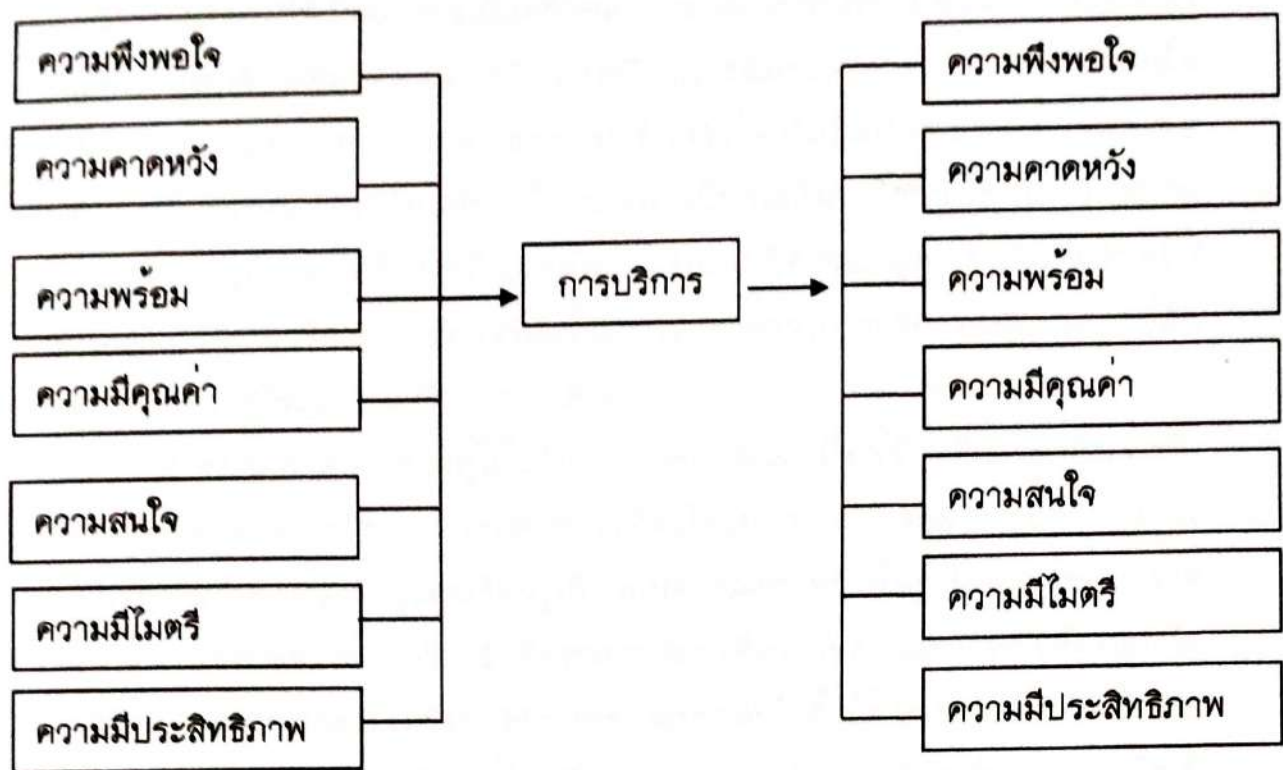
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

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

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

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

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

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

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต ลัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของ

พนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนอง ความ ต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็น 1 ใน 9 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอบ้านม่วง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอบ้านม่วง ระยะทางห่างจากตัวอำเภอ 7 กิโลเมตร ระยะทางห่างจากตัวจังหวัดสกลนคร 127 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับท้องถิ่นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.ดงหม้อทองใต้ อบต.ดงหม้อทองเหนือ อำเภอบ้านม่วง

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.ม่วง เทศบาลตำบลห้วยหลวง อำเภอบ้านม่วง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.ม่วง อบต.ดงเหนือ อำเภอบ้านม่วง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยหลวง อบต.ดงหม้อทองใต้ อำเภอบ้านม่วง

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย มีเนื้อที่ประมาณ 81 ตารางกิโลเมตร หรือ 50,625 ไร่ เป็นพื้นที่ทางการเกษตร 18,284 ไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน ทั่วเดือนมีนาคม - เมษายน ของปี ลักษณะภูมิอากาศร้อนอบอ้าว

อุณหภูมิ 30 - 40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ทั่วเดือนพฤษภาคม - กันยายน ของปี ปริมาณน้ำฝนเพียงพอการทำนา

ปลูกข้าว บางปีมีปริมาณน้ำฝนมากทำให้พื้นที่ทำนาปลูกข้าวบางพื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก

ฤดูหนาว ทั่วเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ ของปี ลักษณะภูมิอากาศเย็น อุณหภูมิ 6

- 12 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

ลักษณะเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่ม มีกรวด และเศษหินปะปนอยู่ในดินเป็นจำนวนมาก ทำให้ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ แหล่งน้ำตามธรรมชาติมีลักษณะตื้นเขินต้องได้รับการปรับปรุง

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลมามีเขตการปกครอง ทั้งสิ้น จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	หมู่ที่	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	โทรศัพท์ติดต่อ
บ้านมาย	1	นายสันติภาพ ชัยศิริ (ผู้ใหญ่บ้าน)	089 - 2479027
บ้านนาจาน	2	นายรสณี แก่พรหม(ผู้ใหญ่บ้าน)	086 - 2333231
บ้านโพธิ์ทอง	3	นายสงค์ศักดิ์ ภูเวียนวงศ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)	096 - 0030823
บ้านกล้วยน้อย	4	นายสายัญ ศรีวรชันธุ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 9492044
บ้านคู	5	นายอุทัย หล้าชนบท(ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 2124361
บ้านด่านไชโย	6	นายลำพวน เว้นบาป(ผู้ใหญ่บ้าน)	083 - 3625985, 096 - 8753969
บ้านสมานสามัคคี	7	นายสมนึก พันธเสนา(ผู้ใหญ่บ้าน)	088 - 3125488
บ้านหนองบ่อ	8	นายบุญโฮมมีมาตร (ผู้ใหญ่บ้าน)	080 - 0107406
บ้านโนนสว่าง	9	นายสกุล พรหมโสภา(ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 0140988
บ้านมาย	10	นายสุรศักดิ์ คำผุย(กำนันตำบลมามี)	087 - 8574614

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมามี แบ่งเป็นเขตการเลือกตั้งเป็น 10 หน่วยเลือกตั้ง โดยแยกตามหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมามีประชากรทั้งสิ้น 6,242 คน เป็นชาย 3,106 คน หญิง 3,136 คน จำนวนครัวเรือน 1,899 ครัวเรือน ความหนาแน่น 77 คน/ตารางกิโลเมตร แยกเป็น

ตาราง 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอ
บ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

หมู่บ้าน	รวม
บ้านมาย	585
บ้านนาจาน	875
บ้านโพธิ์ทอง	682
บ้านกลวณน้อย	469
บ้านคู	588
บ้านด่านไชโย	596
บ้านสมานสามัคคี	527
บ้านหนองบ่อ	896
บ้านโนนสว่าง	458
บ้านมาย	616
บ้านมาย	585
รวม	6,292

ที่มา: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมาย ข้อมูล ณ เดือน เมษายน พ.ศ.2562

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมายจำนวน 3 ศูนย์

ที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านมาย	12	20	32	4
2	บ้านนาจานกลวณน้อย	16	12	28	5
3	บ้านหนองบ่อโนนสว่าง	15	12	27	4
รวม		43	44	87	13

โรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 3 แห่ง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านมาย	91	87	178	18
2	บ้านนาจานกล้วยน้อย	44	57	101	9
3	บ้านหนองบ่อโนนสว่าง	56	54	110	12
รวม		191	198	389	39

โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 1 แห่ง (โรงเรียนขยายโอกาส)

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านมาย	30	22	52	18
รวม		30	22	52	18

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ตำบลมาย	30	35	65	1
รวม		30	35	65	1

โรงเรียนอาชีวศึกษาจำนวน 1 แห่ง (เอกชน)

วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการบ้านม่วง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ระดับ ปวช.	182	103	285	14
2	ระดับ ปวส.	77	46	123	7
รวม		259	149	408	21

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านมาย หมู่ที่ 1

คลินิก จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านมาย หมู่ที่ 1

โรคที่พบมากที่สุดในตำบลมาย

ลำดับที่	ชื่อโรค	จำนวน (คน)
1	ไข้หวัดและระบบทางเดินหายใจ	821
2	ปวดกล้ามเนื้อ	802
3	โรคความดันโลหิตสูง	704
4	โรคภาวะน้ำตาลสูง (เบาหวาน)	443
5	โรคเบาหวาน ระยะที่ 2	413
6	โรคอาการปวดท้อง	372
7	โรคความดันโลหิตสูงภาวะฉุกเฉิน	298

ข้อมูล : 6 มิถุนายน 2562

อาชญากรรม

- ไม่มีส่วนไหนจะเป็นปัญหาการทะเลาะวิวาทในกลุ่มวัยรุ่นกลุ่มเด็กและ

เยาวชน

ยาเสพติด

ในตำบลมายเกี่ยวกับปัญหายาเสพติดที่พบจะเป็นการเสพยาบ้าในกลุ่ม

เด็กและเยาวชน

การสังคมสงเคราะห์

ผู้สูงอายุในบัญชีผู้สูงอายุของ อบต.มาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2559	2560	2561	2562
1	บ้านมาย หมู่ที่ 1	41	44	50	56
2	บ้านนาจาน หมู่ที่ 2	78	88	63	99
3	บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	52	59	74	82

4	บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4	27	30	42	43
5	บ้านคู หมู่ที่ 5	44	49	59	73
6	บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6	46	52	58	57
7	บ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7	31	33	51	43
8	บ้านหนองบ่อ หมู่ที่ 8	70	73	79	91
9	บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 9	34	38	38	40
10	บ้านมาย หมู่ที่ 10	55	61	67	73
รวม		478	527	581	657

ผู้พิการในบัญชีผู้พิการของ อบต.มาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2559	2560	2561	2562
1	บ้านมาย หมู่ที่ 1	9	14	11	12
2	บ้านนาจาน หมู่ที่ 2	18	19	25	35
3	บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	8	10	-	14
4	บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4	10	12	14	14
5	บ้านคู หมู่ที่ 5	15	17	17	17
6	บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6	14	16	18	18
7	บ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7	18	19	-	27
8	บ้านหนองบ่อ หมู่ที่ 8	26	30	32	32
9	บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 9	16	7	16	16
10	บ้านมาย หมู่ที่ 10	9	10	10	15
รวม		143	164	143	200

ผู้ป่วยติดเชื้อเฮตส์ในบัญชีผู้ป่วยติดเชื้อเฮตส์ของ อบต.มาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)			
		2559	2560	2561	2562
1	บ้านมาย หมู่ที่ 1	2	2	2	4
2	บ้านนาจาน หมู่ที่ 2	1	1	1	2
3	บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	2	2	2	3
4	บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4	1	1	1	1
5	บ้านตู หมู่ที่ 5	2	2	2	2

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้ถนนเป็นเส้นทางคมนาคม ถนนส่วนใหญ่มีสภาพใช้การได้มีบางส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเส้นทางการคมนาคม มีรถประจำทางวิ่งบริการประชาชนในเขตตำบลมาย ดังนี้

- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านตู่ - คำตากผ้า
- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านม่วง - สกลนคร
- รถยนต์โดยสารประจำทางสายโซพิสัย - สกลนคร
- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านม่วง - กรุงเทพฯ

การไฟฟ้า

ลำดับ	หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ครัวเรือนมีไฟฟ้า ใช้	ครัวเรือนไม่มีไฟฟ้า ใช้
1	มาย	187	187	-
2	นาจาน	237	237	-
3	โพธิ์ทอง	189	188	-
4	กล้วยน้อย	139	139	-
5	คู	186	186	-
6	दानไชโย	180	180	1
7	สมานสามัคคี	193	193	-
8	หนองบ่อ	268	169	1
9	โนนสว่าง	126	126	-
10	มาย	159	159	-
	รวม	1,864	1,862	2

ประปา

ลำดับ	หมู่บ้าน	ระบบ ประปา (แห่ง)	ครัวเรือน ใช้ น้ำประปา	ครัวเรือน ไม่ใช้ น้ำประปา	ความเพียงพอ
1	มาย	1	180	7	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
2	นาจาน	1	237	-	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้งไม่สะอาด
3	โพธิ์ทอง	1	129	60	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
4	กล้วยน้ำย	1	139	-	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
5	ชู	1	177	9	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
6	ด่านไธโย	1	180	-	มีเพียงพอ
7	สมาน สามัคคี	1	193	-	มีเพียงพอแต่ไม่ ค่อยสะอาด
8	หนองบอ	1	258	10	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
9	โนนสว่าง	ไม่มี	-	126	-
10	มาย	1	129	30	ขาดแคลนช่วง หน้าแล้ง
			1,622	242	

การโทรคมนาคม

- การโทรศัพท์พื้นฐานของการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ไทยยังไม่ครอบคลุม ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

- การบริการด้านไปรษณีย์ซึ่งมีไปรษณีย์ประจำอำเภอบ้านม่วงไว้
ให้บริการครอบคลุมทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลมาย

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ที่	หมู่บ้าน	อาชีพหลัก (ครัวเรือน)		อาชีพลำดับ๒ (ครัวเรือน)		อาชีพลำดับ๓ (ครัวเรือน)	
		อาชีพหลัก	จำนวน	อาชีพ	จำนวน	อาชีพ	จำนวน
1	บ้านมาย	ทำนา	157	ทำไร่/ทำสวน	10	เลี้ยงสัตว์	9
2	บ้านนาจาน	ทำนา	200	ทำไร่/ทำสวน	230	เลี้ยงสัตว์	50
3	บ้านโพธิ์ทอง	ทำนา	113	รับจ้างทั่วไป	30	เลี้ยงสัตว์	12
4	บ้านกล้วยน้อย	ทำนา	68	ทำไร่/ทำสวน	70	เลี้ยงสัตว์	70
5	บ้านดู่	ทำนา	95	ทำไร่/ทำสวน	36	เลี้ยงสัตว์	35
6	บ้านตานไชโย	ทำนา	28	ทำไร่/ทำสวน	45	รับจ้างทั่วไป	18
7	บ้านสมาน สามัคคี	ทำนา	120	รับจ้างทั่วไป	30	ทำไร่/ทำสวน	20
8	บ้านหนองบ่อ	ทำนา	160	รับจ้างทั่วไป	20	เลี้ยงสัตว์	20
9	บ้านโนนสว่าง	ทำนา	100	ทำไร่/ทำสวน	34	เลี้ยงสัตว์	20
10	บ้านมาย	ทำนา	112	เลี้ยงสัตว์	128	ทำไร่/ทำสวน	80

ข้าว พืชเศรษฐกิจ

ที่	หมู่บ้าน	ข้ากรว้เรือน (จำนวน)		พื้นที่ปลูก (ไร่)	พื้นที่เก็บ เกี่ยว (ไร่)
1	ข้าว	1,041		14,259.82	14,246.92
2	ยางพารา	217		3,144.04	2,613.88
3	มัน สำปะหลัง	109		850.10	841.10
4	ออยโรงงาน	71		1,022.25	1,022.25
5	ปาล์มน้ำมัน	37		444.75	418.75

ข้อมูลจากสำนักรทะเบียนอำเภอ ณ วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

การประมง

- ไม่มี

การปศุสัตว์

หมู่บ้าน	วัว (ตัว)	กระบือ (ตัว)	หมู (ตัว)	ไก่ (ตัว)	เป็ด (ตัว)
ม.1	15	20	30	1,800	-
ม.2	90	30	100	2,300	130
ม.3	92	22	15	1,200	50
ม.4	210	90	20	1,500	150
ม.5	61	140	24	1,227	76
ม.6	35	10	6	1,000	200
ม.7	10	3	-	450	60
ม.8	50	35	10	1,700	1,200
ม.9	40	-	-	300	20
ม.10	40	35	15	1,000	120
รวม	643	452	220	12,477	2,006

ข้อมูล : 4 มิถุนายน 2562

การบริการ

หน่วยการบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

ลำดับ	ประเภท	จำนวน
1	ปั้มน้ำมัน ขนาดกลาง	2 แห่ง
2	ปั้มน้ำมันตลอด ขวด	19 แห่ง
3	ร้านซ่อมรถยนต์	1 แห่ง
4	ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	10 แห่ง
5	โรงสีข้าว	14 แห่ง
6	โรงแรม รีสอร์ท หอพัก	3 แห่ง
7	คลินิก	2 แห่ง

ข้อมูล : 4 มิถุนายน 2562

การท่องเที่ยว

ตำบลมายมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ดังนี้

- วัดป่าสันติธรรมวนาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านมาย หมู่ที่ 10 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
- วัดป่าด่านไชยตั้งอยู่ที่ บ้านด่านไชย หมู่ที่ 6 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

- ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร อำเภอบ้านม่วง ตั้งอยู่ที่ บ้านด่านไชย หมู่ที่ 6 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

อุตสาหกรรม

- โรงงานน้ำส้มแกร์ดหิมะ (อุตสาหกรรมในครัวเรือน) บ้านนาจาน หมู่ที่ 2
- โรงงานแปรรูปไม้ บ้านสามานสามัคคี หมู่ที่ 7
- โรงงานทำเส้นขนมจีน (อุตสาหกรรมในครัวเรือน) บ้านสามานสามัคคี หมู่ที่ 7

แรงงาน

- ส่วนใหญ่แรงงานในตำบลมาเป็นแรงงานแบบรับจ้างทั่วไป

รายได้ชุมชน

- รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี
- จำนวน 81,150.57 บาทต่อคนต่อปี

รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)

หมู่บ้าน	หมู่ที่	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคลเฉลี่ย (บาท/ปี)	หมายเหตุ
บ้านมาย	1	219,286.94	91,838.12	
บ้านนาจาน	2	235,409.90	78,087.19	
บ้านโพธิ์ทอง	3	171,613.60	110,008.72	
บ้านกล้วยน้อย	4	263,826.67	67,626.46	
บ้านตู	5	237,325.40	78,475.60	
บ้านตานไชโย	6	112,015.50	70,145.63	
บ้านสมาน สามัคคี	7	134,883.44	125,327.56	
บ้านหนองบ่อ	8	235,812.43	80,024.70	
บ้านโนนสว่าง	9	282,273.32	71,271.67	
บ้านมาย	10	255,227.01	79,251.42	
รวมทั้งสิ้น		212,509.39	81,150.57	
ข้อมูลจากสำนักพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านม่วง ณ วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562				

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

- ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 6,254 ราย
- ประชาชนนับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 2 ราย
- ประชาชนนับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 3 ราย
- ประชาชนนับถือศาสนาอื่น ๆ จำนวน - ราย

หมู่บ้าน	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์/ที่พักสงฆ์	จำนวนพระสงฆ์ (รูป)
มาย หมู่ที่ 1	วัดป่าสันติธรรมวนาราม	7
	ที่พักสงฆ์นิการาม	1
นาจาน หมู่ที่ 2	วัดอัมพวัน	3
	สำนักสงฆ์	1
โพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	วัดศิริสมภรณ์	6
กล้วยน้อย หมู่ที่ 4	วัดเจริญสามัคคีธรรม	1
ตู หมู่ที่ 5	วัดทุ่งสว่าง	3
	วัดบุโสมาราม	2
ดำนไชโย หมู่ที่ 6	วัดป่าบ้านดำนไชโย	4
	สำนักสงฆ์จุมศรัทธธรรมสถาน	2
สมานสามัคคี หมู่ที่ 7	วัดสามัคคีคุณาราม	1
หนองบ่อ หมู่ที่ 8	วัดชัยมงคล	6
โนนสว่าง หมู่ที่ 9	ที่พักสงฆ์บ้านโนนสว่างวนาราม	3
	สำนักสงฆ์หนองลำพุก	1
มาย หมู่ที่ 10	วัดเจริญราษฎร์บำรุง	5

ข้อมูล : 4 มิถุนายน 2562

ประเพณีและงานประจำปี

- งานบุญขึ้นปีใหม่
- บุญคูณลาน
- บุญข้าวสี
- บุญผะเหวด
- บุญยดสง
- บุญบั้งไฟ
- บุญข้าวชะ
- บุญเข้าพรรษา
- บุญข้าวประดับดิน
- บุญข้าสาก
- บุญออกพรรษา
- บุญกฐิน
- ประเพณีแห่ดิน แห่ทราย ให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล
- บุญประทายข้าวเปลือก
- ประเพณีสงกรานต์
- งานผูกข้อมือผู้สูงอายุ
- บุญบวชนาค
- งานแห่พระพุทธรูป
- บุญเบิกบ้าน
- งานส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ เช่น ห้ามลิ้นวันพระ ห้ามโกนวันพระ ของบ้านนาจาน หมู่ที่ 2
- ไม่เผาศพในวันอังคาร วันขึ้น 1 ค่ำ วันพระ แรมขึ้น 14 - 15 ค่ำ ของหนองบ่อ หมู่ที่ 8
- สำหรับภาษาถิ่นราษฎรส่วนใหญ่พูดภาษาไทยลาว มีราษฎรบ้านนาจานที่พูดภาษาญไท

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผ้าทอมือ ผ้าขาวม้า ผ้าพันคอ ผ้าชิ้นมัดหมี่ บ้านนาจาน หมู่ที่ 2
- ผ้าไหม ผ้าแพร เสื่อบ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4
- พรหมเช็ดเท้า บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6
- พานบายศรีสู่ขวัญ บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6 บ้านมาย หมู่ที่ 10

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

หมู่บ้าน	แหล่งน้ำธรรมชาติ	ขนาดพื้นที่
มาย หมู่ที่ 1	- หนองปุดัน - หนองมั่ง - ลำห้วยมาย	- 20 ไร่ - 4 ไร่ - กว้างเฉลี่ย 25 - 45 เมตร ยาว 10,000 เมตร
นาจาน หมู่ที่ 2	- ลำห้วยมาย - ลำห้วยก้อง - ลำห้วยไฮ - ลำห้วยวังเดื่อนห้า - ลำห้วยกุลา - ฝายน้ำล้นบ่อแดง - ฝายน้ำล้นห้วยมาย	
โพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	- ลำห้วยแม่คาคตอนบน - ลำห้วยแม่คาคตอนบน - ลำห้วยแม่คาคตอนล่าง - ลำห้วยมะตูม - ลำห้วยวังยู - หนองท่ม	- กว้างเฉลี่ย 15 เมตร ยาว 1,341 เมตร - กว้างเฉลี่ย 15 เมตร ยาว 743 เมตร - กว้างเฉลี่ย 15 เมตร ยาว 1,770 เมตร - กว้างเฉลี่ย 15 เมตร ยาว 536 เมตร

		- กว้างเฉลี่ย 15 เมตร ยาว 1,509 เมตร - 4 ไร่
กล้วยน้อย หมู่ที่ 4	- ลำห้วยไฮ	- กว้างเฉลี่ย 8 เมตร ยาว 3,000 เมตร
ดู หมู่ที่ 5	- ลำห้วยมาย - ลำห้วยกุดตุ้ม - ลำห้วยวังมลิใหญ่ - ลำห้วยหมากแง่ม - หนองสิม - หนองทุ่มใต้ - หนองแยงช้าง - หนองหัวควาย - ฝายน้ำล้นห้วยกุดตุ้ม - ฝายน้ำล้นประชาอาสา - ฝายน้ำล้นวังหว่า	- กว้างเฉลี่ย 8 เมตร ยาว 3,138 เมตร - กว้างเฉลี่ย 6 เมตร ยาว 1,402 เมตร - กว้างเฉลี่ย 4 เมตร ยาว 800 เมตร - กว้างเฉลี่ย 4 เมตร ยาว 2,540 เมตร - 45 ไร่ - 67 ไร่ - 10 ไร่ - 13 ไร่
ด่านไชโย หมู่ที่ 6	- ลำห้วยตุล - ลำห้วยด่านภู - ลำห้วยโคกเม็ก - หนองฝายใหม่ - หนองฝายเปรม	- กว้างเฉลี่ย 12 เมตร ยาว 2,700 เมตร - กว้างเฉลี่ย 10 เมตร ยาว 1,700 เมตร - กว้างเฉลี่ย 13 เมตร ยาว 2,500 เมตร - 5 ไร่ - 3 ไร่

หมู่บ้าน	แหล่งน้ำธรรมชาติ	ขนาดพื้นที่
สมานสามัคคี หมู่ที่ 7	- ลำห้วยโพธิ์ตาก - ลำห้วยน้ำโพน - ลำห้วยบักเข้ - อ่างเก็บน้ำห้วยดิน	
หนองบ่อ หมู่ที่ 8	- ลำห้วยมายตอนบน - ลำห้วยมายตอนล่าง - ลำห้วยป่ายางน้อย - หนองวีร - หนองสองห้อง - หนองบ่อ - หนองทุมน้อย - หนองสีมิล	- กว้างเฉลี่ย 20 เมตร ยาว 3,000 เมตร - กว้างเฉลี่ย 12 เมตร ยาว 2,000 เมตร - กว้างเฉลี่ย 20 เมตร ยาว 500 เมตร - 37 ไร่ - 27 ไร่ - 23 ไร่ - 21 ไร่ - 5 ไร่
โนนสว่าง หมู่ที่ 9	- ลำห้วยมายตอนล่าง - ลำห้วยวังแสง - หนองลุมพุก - หนองฝายวังแสง - หนองฝายวังแสงตอนกลาง - หนองฝายวังแสงตอนบน	- กว้างเฉลี่ย 4 เมตร ยาว 1,000 เมตร - กว้างเฉลี่ย 3 เมตร ยาว 500 เมตร - 172 ไร่ - 10 ไร่ - 5 ไร่ - 7 ไร่
มาย หมู่ที่ 10	- ลำห้วยมาย - ฝายน้ำล้นวังตาโว - ฝายน้ำล้นวังเลิง - ฝายน้ำล้นลำห้วยตอนกลาง	- กว้างเฉลี่ย 20 เมตร ยาว 2,500 เมตร

ป่าไม้

- ป่าไม้สาธารณประโยชน์

หมู่บ้าน	จำนวน (แห่ง)	จำนวน (ไร่)	สภาพพื้นที่
มาย หมู่ที่ 1	1	694	ยังอุดมสมบูรณ์
นาจาน หมู่ที่ 2	1	469	ยังอุดมสมบูรณ์
โพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	1	221	ยังอุดมสมบูรณ์
กลวณ้อย หมู่ที่ 4	1	40	ยังอุดมสมบูรณ์
ตู หมู่ที่ 5	2	10	ยังอุดมสมบูรณ์
दानไชโย หมู่ที่ 6	2	28	ยังอุดมสมบูรณ์
สมานสามัคคี หมู่ที่ 7	2	64	ยังอุดมสมบูรณ์
หนองบ่อ หมู่ที่ 8	1	55	ยังอุดมสมบูรณ์
โนนสว่าง หมู่ที่ 9	1	50	ยังอุดมสมบูรณ์
มาย หมู่ที่ 10	รวมกับหมู่ที่ 1	รวมกับหมู่ที่ 1	ยังอุดมสมบูรณ์

ภูเขา

- ไม่มี

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

- อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง
- ลำห้วย จำนวน 28 แห่ง
- หนองน้ำธรรมชาติ จำนวน 18 แห่ง
- ฝายน้ำล้น จำนวน 7 ฝาย
- ป่าไม้ จำนวน 1,631 ไร่

อื่นๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น 250 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 5 รุ่น 200 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 122 คน
- อาสาสมัครป้องกันไฟป่า จำนวน 50 คน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- มีศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดระดับหมู่บ้าน จำนวน 10 ศูนย์
- มีศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดระดับตำบล จำนวน 1 ศูนย์
- มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลมาย จำนวนสมาชิก 122 คน ได้มีการจัดจุดตรวจในช่วงเทศกาลต่างๆ ปีละ 2 ครั้ง ณ สามแยกบ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ ๗ ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
- มีรถรับส่งบริการฉุกเฉิน (Ambulance) ประจำตำบล จำนวน 1 คัน
- มีรถดับเพลิงไว้บริการอัคคีภัย จำนวน 1 คัน

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 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนก
ตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนก
ตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชา
ชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุก
ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ
จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สารินูตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความ
พึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วน
ใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือนูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด
ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ
ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชน
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงาน
ระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน
ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วน ใหญ่มี
ความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี
ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80
ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหาร
และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,292 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง สกลนคร จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	บ้านมาย	585	35
2	บ้านนาจาน	875	53
3	บ้านโพธิ์ทอง	682	41
4	บ้านกล้วยน้อย	469	28
5	บ้านคู	588	36
6	บ้านด่านไชโย	596	36
7	บ้านสมานสามัคคี	527	32
8	บ้านหนองบ่อ	896	54
9	บ้านโนนสว่าง	458	28
10	บ้านมาย	616	37
รวม		6,292	400

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

ต้องการ โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร
$$n = \frac{6292}{1 + 6292(0.05)^2}$$

$$n = 376.09 \approx 380$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

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

ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2563 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	235	61.84
หญิง	145	38.16
รวม	380	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 และเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	6.05
อายุ 20 - 29 ปี	40	10.53
อายุ 30 - 39 ปี	63	16.58
อายุ 40 - 49 ปี	110	28.94
อายุ 50 - 59 ปี	78	20.53
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.37
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ลำดับถัดไป คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66

คน คิดเป็นร้อยละ 17.37 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.68
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.53
เกษตรกรรวม	127	33.42
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	18.16
รับจ้างทั่วไป	104	27.36
อื่น ๆ	15	3.96
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	110	28.95
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	84	22.11
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.32
ปริญญาตรี	47	12.37
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 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	48	12.63
ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท	106	27.89
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	98	25.79
ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท	76	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตาราง 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม ความพึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.10	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ขั้นตอนการให้บริการด้านข้อมูลเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย และความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.09	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษีด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ดือนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.78	0.12	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.08	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษีด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ดือนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่

เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.86	0.11	97.20	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.76	0.18	95.20	มากที่สุด
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	0.09	95.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.78	0.09	95.60	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.14	95.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.04	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.08	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.79	0.09	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.0 และลำดับสุดท้าย คือ ช่อง

ทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.05	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.78	0.05	95.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.12	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.80	0.04	96.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนแอ้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.13	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.08	96.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.07	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.12	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.79	0.06	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.86	0.12	97.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.80	0.08	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการ

ให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.07	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.09	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.08	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	4.8	0.10	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด

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

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.13	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	0.09	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.13	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับ

ถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.09	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของ

ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.87	0.12	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.12	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.78	0.14	95.60	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะอาดและเพียงพอ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.81	0.12	96.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ กิจกรรมการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.84 และเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ลำดับถัดไป คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.37 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ หากจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 ถัดไปคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.16 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่างระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.79 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย ชำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ กิจกรรมการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม 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. ความมี

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงสภาพงานด้านรายได้หรือภาษี ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ กิจกรรมการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เป็นต้น ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการศึกษาระดับปริญญาโท)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โสวาสินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดาร์รัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี. รายงานการวิจัย บธ.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
อัตลัษณา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 2550 ก.
รายงานการ ประชุมแผนกการตลาดภาคเหนือ. แผนกการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นาคดล สาริบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แนวมะ จินาแว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง

- จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- สมิต สันนุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ
ชน.
- ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร
กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล
การศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค
ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วิไลสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงส์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
สวนสาธารณะอุทยานสุพรรณบุรี. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง
พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภณิดย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างไรให้มีบริการที่ดี. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงศ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ลาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริกัญยา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลัทธิดาภรณ์ ขวณปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทางระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.
- อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน. กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends. 49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสม และเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						

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

งานด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องาน ด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก						

งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

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

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

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

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

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม