



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ
2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ 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	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	47
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	50

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย โดยภาพรวม	57
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	58
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข	63
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	68
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านถนนสาธารณะ	73
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร	78
 บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	 81
สรุปผล	81
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	85
 บรรณานุกรม	 87
ภาคผนวก	91

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาย	22
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลมาย	48
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.6	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย	57
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยภาพรวม	58
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	60
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	61
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	63
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	65
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม	68
4.18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	69
4.19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	70
4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
4.21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72
4.22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านถนนสาธารณะ โดยภาพรวม	73
4.23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านถนนสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74
4.24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านถนนสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	75
4.25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านถนนสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76
4.26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล งานด้านถนนสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77
4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	78

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ โดยให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
4. งานด้านถนนสาธารณะ

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2564 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 ศรี

สะอาด. 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 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมามีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่งน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 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 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และด้านสาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนควรจัดทำสนับสนุนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ
ดังนี้

งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ร้อยละ 96.60
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 96.40
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	ร้อยละ 96.80
งานด้านถนนสาธารณะ	ร้อยละ 96.80
โดยรวม	ร้อยละ 96.80

**ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน**

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

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

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

นอกจากนี้องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ ดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 มีเนื้อที่ประมาณ 81 ตารางกิโลเมตร หรือ 50,625 ไร่ เป็นพื้นที่ทางการเกษตร 18,284 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครเป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงที่สุด ฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนครอันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผล

การศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
4. งานด้านถนนสาธารณะ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ 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 ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษา ค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมิณงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอ บ้านม่วง จังหวัดสกลนครที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็น ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่ง จะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของ ประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอ บ้านม่วง จังหวัด สกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้าน สาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ บุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึง พอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการงานทุก ๆ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย 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 หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบนิทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วิไลสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก

ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

Cullen (2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า 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 หัตถ์คติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

คำนิยาม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุททอง, 2546 :9-10)

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเพียงแบบไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการให้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

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

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรการแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 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 ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

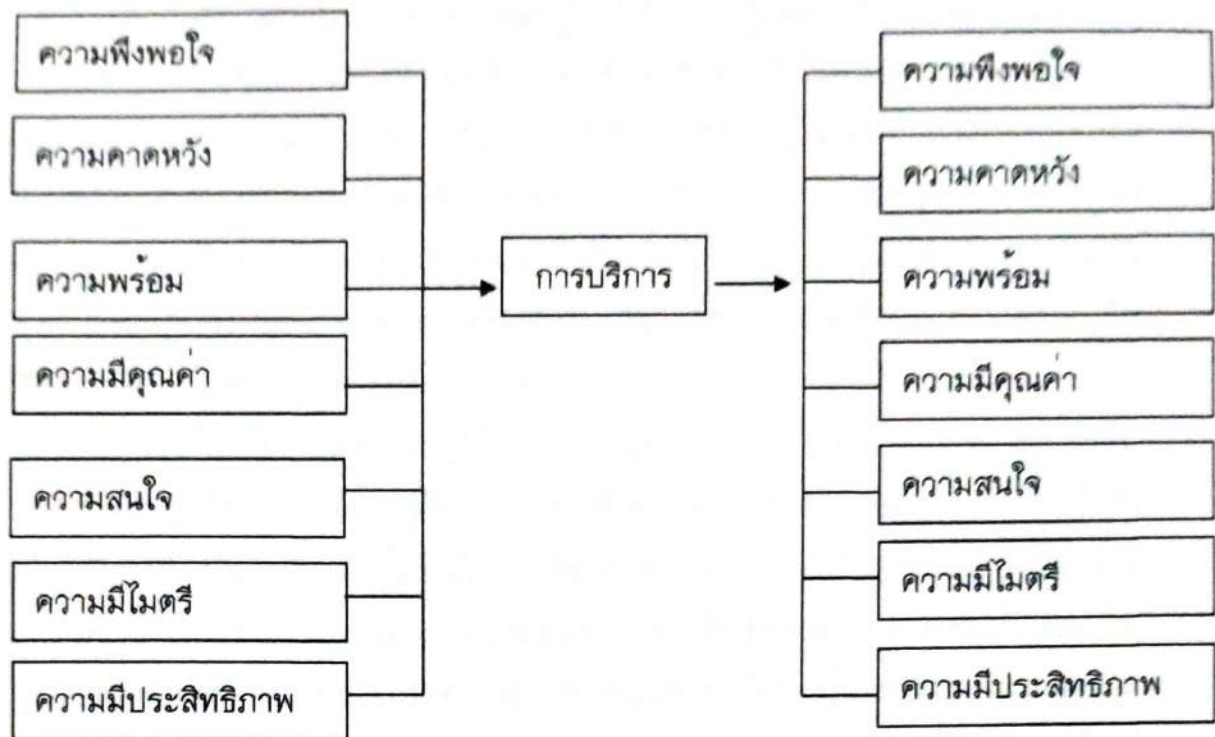
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ให้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

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

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

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



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่สมควรละเลย 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 ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

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

6. ความเป็นมิตรจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอภิปรัชญาของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยมิตรจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการคำนึงถึง 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

เอกสารสิทธิ์ที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร สาขา วารณิवास ส่วนแยกบ้านม่วง ณ 6 มกราคม 2564 ดังนี้

1) โฉนดที่ดิน จำนวน 2,646 แปลง เนื้อที่ 19,591 - 0 - 62 ไร่

2) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (ส.ส.3 ก.) จำนวน 645 แปลง เนื้อที่ 6,083 - 3 - 38 ไร่

3) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (ส.ส.3) จำนวน 364 แปลง เนื้อที่ 6,132 - 1 - 88. $\frac{2}{10}$ ไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน ห้วงเดือนมีนาคม - เมษายน ของปี ลักษณะภูมิอากาศร้อนอบอ้าว อุณหภูมิ 30 - 40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน ห้วงเดือนพฤษภาคม - กันยายน ของปีปริมาณน้ำฝนเพียงพอการทำนาปลูกข้าว บางปีปริมาณน้ำฝนมากทำให้พื้นที่ทำนาปลูกข้าวบางพื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก

ฤดูหนาว ห้วงเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ ของปี ลักษณะภูมิอากาศเย็น อุณหภูมิ 6 - 12 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

ลักษณะเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ลุ่ม มีกรวด และเศษหินปะปนอยู่ในดินเป็นจำนวนมาก ทำให้ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ แหล่งน้ำตามธรรมชาติมีลักษณะดินชั้นตื้นต้องได้รับการปรับปรุง โดยมีลักษณะชุดดิน ตำบลมาย เป็นลักษณะชุดดินที่ 17 และชุดดินที่ 49 (ข้อมูล : จากสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านม่วง ณ 13 สิงหาคม 2563) ดังนี้

กลุ่มชุดดินที่ 17

1) ชุดดิน : ชุดดินบุญทริก (Bt) ชุดดินสายบุรี (Bu) ชุดดินเขมราฐ (Kmr) ชุดดินโคกเคียน (Ko) และชุดดินหล่มเก่า (Lk) ชุดดินสุโขทัย (Pi) ชุดดินปากคม (Pkm) ชุดดินร้อยเอ็ด (Re) ชุดดินเรณู (Rn) ชุดดินสงขลา (Sng) และชุดดินวิสัย (Vi)

2) ลักษณะเด่น : กลุ่มดินร่วนละเอียดลึกมากที่เกิดจากตะกอนลำน้ำ ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดมาก การระบายน้ำเลวถึงค่อนข้างเลว ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ

3) ปัญหา : ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ บางพื้นที่ดินเป็นกรดจัดมาก ขาดแคลนน้ำนาน และน้ำท่วมขังในฤดูฝน ให้ความเสียหายกับพืชที่ไม่ชอบน้ำ

4) แนวทางการจัดการ :

- **ปลูกข้าว** ในพื้นที่ที่เป็นกรดจัดมาก หว่านวัสดุปูน 200 - 300 กิโลกรัม/ไร่ เพื่อเพิ่มความเป็นประโยชน์ของธาตุอาหารในดิน ไถกลบตอซัง ปล่อยังไว้ 3 - 4 สัปดาห์ หรือไถกลบพืชปุ๋ยสด (สับปะรดหรือสับปะรด 4 - 6 กิโลกรัม/ไร่ ไถกลบเมื่ออายุ 50 - 70 วัน ปล่อยังไว้ 1 - 2 สัปดาห์) ร่วมกับการใช้ปุ๋ยอินทรีย์หรือปุ๋ยเคมี สูตร 16 - 16 - 8 ใส่ปุ๋ยแต่งหน้าหลังปักดำ 35 - 45 วัน พัฒนาแหล่งน้ำไว้ใช้ในเวลาที่ขาดน้ำหรือใช้ทำนา ครั้งที่ 2 หรือปลูกพืชไร่ พืชผักหรือพืชตระกูลถั่วหลังเก็บเกี่ยวข้าว โดยทำร่องแบบเตี้ย ปรับปรุงดินด้วยปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอก 2 - 3 ตัน/ไร่ ร่วมกับปุ๋ยเคมีหรือปุ๋ยอินทรีย์น้ำ

- **ปลูกพืชไร่ พืชผัก หรือไม้ผล** ยกทรงกว้าง 6 - 8 เมตร คูน้ำกว้าง 1.0 - 1.5 เมตร ลึก 0.5 - 1.0 เมตร และมีคันดินอัดแน่นล้อมรอบ ปรับปรุงดินด้วยปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอก 2 - 3 ตัน/ไร่ ร่วมกับปุ๋ยเคมีหรือปุ๋ยอินทรีย์น้ำ หรือชุดหลุมปลูก ขนาด 50 x 50 x 50 ซม. ปรับปรุงหลุมปลูกด้วยปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอก 20 - 35 กิโลกรัม/หลุม ในช่วงเจริญเติบโต ก่อนเก็บผลผลิตและภายหลังเก็บผลผลิต มีการใช้ปุ๋ยหมักหรือปุ๋ย

คอกร่วมกับปุ๋ยเคมีหรือปุ๋ยอินทรีย์น้ำ เพื่อเพิ่มความเป็นประโยชน์ของธาตุอาหารในดิน ควรมีการใช้วัสดุปูน 200 - 300 กิโลกรัม/ไร่ พัฒนาแหล่งน้ำและจัดระบบการให้น้ำในแปลงปลูก

กลุ่มชุดดินที่ 49

1) ชุดดิน : ชุดดินบรปือ (Bb) ชุดดินโพนพิสัย (Pp) ชุดดินสกล (Sk) และชุดดินสระแก้ว (Ska)

2) ลักษณะเด่น : กลุ่มดินตื้นถึงลูกรังหรือชั้นเชื่อมแข็งของเหล็ก หักอยู่บนชั้นดินเหนียว ปฏิกริยาดินเป็นกรดถึงเป็นกลาง การระบายน้ำดีถึงดีปานกลาง ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ

3) ปัญหา : ดินตื้นถึงชั้นก้อนกรวดหรือลูกรังที่หักอยู่บนชั้นดินเหนียว ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ขาดแคลนน้ำ และเกิดการชะล้างพังทลายสูญเสียหน้าดินในพื้นที่ที่มีความลาดชัน

4) แนวทางการจัดการ : พื้นที่ดินตื้นมาก หรือมีลูกรังกระจายกระจายบริเวณหน้าดินมาก ไม่ควรนำมาใช้ประโยชน์ ปล่องไถให้เป็นป่า พื้นที่เลี้ยงสัตว์หรือปลูกไม้ใช้สอยโตเร็ว

- **ปลูกพืชไร่หรือพืชผัก** เลือกพื้นที่ที่มีหน้าดินหนาและมีสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ จัดระบบการปลูกพืชหมุนเวียนตลอดทั้งปีและปลูกพืชบำรุงดินร่วมอยู่ด้วย ปรับปรุงดินด้วยปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอก 3 - 4 ตัน/ไร่ หรือไถกลบพืชปุ๋ยสด (หวานเมล็ดถั่วพราง 10 - 12 กิโลกรัม/ไร่ เมล็ดถั่วพุ่ม 8 - 10 กิโลกรัม/ไร่ หรือปอเทือง 6 - 8 กิโลกรัม/ไร่ ไถกลบระยะออกดอก ปล่องไถ 1 - 2 สัปดาห์) ร่วมกับการใช้ปุ๋ยเคมีหรือปุ๋ยอินทรีย์น้ำ การไถพรวนและปลูกพืชตามแนวระดับ มีวัสดุคลุมดิน หรือทำแนวรั้วหญ้าแฝก พัฒนาแหล่งน้ำและจัดระบบการให้น้ำในแปลงปลูก

- **ปลูกไม้ผล** ชุดหลุมปลูกขนาด 75 x 75 x 75 ซม. ปรับปรุงหลุมปลูกด้วยหน้าดินร่วมกับปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอก 25 - 50 กิโลกรัม/หลุม มีระบบอนุรักษ์ดินและน้ำ เช่น การสร้างคันดิน ทำชั้นบันได ปลูกพืชคลุมดิน ทำแนวรั้วหรือทำฐานหญ้าแฝกเฉพาะต้น ในช่วงเจริญเติบโต ก่อนเก็บผลผลิตและภายหลังเก็บผลผลิต ใช้ปุ๋ยหมักหรือปุ๋ยคอกร่วมกับปุ๋ยเคมีหรือปุ๋ยอินทรีย์น้ำ ตามชนิดพืชที่ปลูก พัฒนาแหล่งน้ำและจัดระบบการให้น้ำในแปลงปลูก

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลมามีเขตการปกครอง ทั้งสิ้น จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	หมู่ที่	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	โทรศัพท์ติดต่อ
บ้านมาย	1	นายสันติภาพ ชัยศิริ (ผู้ใหญ่บ้าน)	089 - 2479027
บ้านนาจาน	2	นายรัสนี แงพรหม (ผู้ใหญ่บ้าน)	086 - 2333231
บ้านโพธิ์ทอง	3	นายสงค์ศักดิ์ ภูเวียนวงศ์ (ผู้ใหญ่บ้าน)	096 - 0030823
บ้านกล้วยน้อย	4	นายคำศิริ คำผุย (ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 9492044
บ้านคู	5	นายขจรศักดิ์ มีมาตร (ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 2161196
บ้านด่านไชโย	6	นายลำพวน เว้นบาป (ผู้ใหญ่บ้าน)	083 - 3625985, 096 - 8753969
บ้านสมานสามัคคี	7	นายสมนึก พันธเสนา (ผู้ใหญ่บ้าน)	088 - 3125488
บ้านหนองบ่อ	8	นายบุญโฮม มีมาตร (ผู้ใหญ่บ้าน)	080 - 0107406
บ้านโนนสว่าง	9	นายสกุล พรหมโสภา (ผู้ใหญ่บ้าน)	087 - 0140988
บ้านมาย	10	นายสุรศักดิ์ คำผุย (กำนันตำบลมาย)	087 - 8574614

(ข้อมูล : 7 มิถุนายน 2564)

การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมามี แบ่งเป็นเขตการเลือกตั้งเป็น 10 หน่วยเลือกตั้ง โดยแยกตามหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน

หน่วยเลือกตั้งที่	หมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)		
			พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564
1	บ้านมาย	1	444	462	461
2	บ้านนาจาน	2	645	665	687
3	บ้านโพธิ์ทอง	3	500	521	539
4	บ้านกล้วยน้อย	4	412	377	389

5	บ้านตู	5	442	450	450
6	บ้านด่านไชโย	6	504	448	466
7	บ้านสมานสามัคคี	7	405	388	396
8	บ้านหนองบ่อ	8	721	696	713
9	บ้านโนนสว่าง	9	314	326	338
10	บ้านมาย	10	476	487	493
รวม		10	4,863	4,820	4,932

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 - 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมาย มีประชากรทั้งสิ้น 6,244 คน เป็นชาย 3,119 คน หญิง 3,125 คน จำนวนครัวเรือน 1,937 ครัวเรือน ความหนาแน่น 78 คน/ตารางกิโลเมตร แยกเป็น

ตาราง 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

หมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน ครัวเรือน	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567
บ้านมาย	1	191	594	580	585	578	575	573	575
บ้านนาจาน	2	239	873	870	856	860	855	850	854
บ้านโพธิ์ทอง	3	190	681	677	659	661	663	665	667
บ้านกล้วยน้อย	4	149	465	464	479	476	473	470	467
บ้านตู	5	189	575	583	593	586	483	480	477
บ้านด่านไชโย	6	183	596	591	586	592	594	596	598
บ้านสมานสามัคคี	7	206	526	522	522	522	520	520	520
บ้านหนองบ่อ	8	285	896	891	894	894	897	897	900
บ้านโนนสว่าง	9	141	442	453	455	459	463	467	472

บ้านมาย	10	164	611	611	617	616	615	614	613
รวมทั้งสิ้น		1,937	6,259	6,242	6,246	6,244	6,138	6,132	6,143
หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอ ณ วันที่ 7 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564									

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอ ณ วันที่ 7 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมายจำนวน 3 ศูนย์

ที่	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านมาย	20	15	35	4
2	บ้านนาจานกลวยน้อย	14	9	23	5
3	บ้านหนองบ่อโนนสว่าง	16	20	36	4
รวม		50	44	94	13

อนุบาล จำนวน 3 แห่ง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านมาย	8	15	23	3
2	บ้านนาจานกลวยน้อย	13	10	23	3
3	บ้านหนองบ่อโนนสว่าง	5	9	14	2
รวม		26	34	60	8

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านมาย	68	67	135	17
2	บ้านนาจานกลวยน้อย	38	38	76	9
3	บ้านหนองบ่อโนนสว่าง	29	23	52	10
รวม		135	128	263	36

โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 แห่ง (โรงเรียนขยายโอกาส)

ที่	โรงเรียน	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ชุมชนบ้านมาย	22	23	45	8
รวม		22	23	45	8

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลมาย จำนวน 1 แห่ง

(ข้อมูล : 11 มกราคม 2564)

ที่	ระดับ	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ประถมศึกษา	1	1	2	1
2	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	9	21	
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	14	22	36	
รวม		27	32	59	1

โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง (เอกชน)

- วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยการบ้านม่วง

ที่	ระดับ	จำนวนเด็กนักเรียน			บุคลากร ทางการ ศึกษา
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	165	85	250	20
2	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	71	55	126	
รวม		236	140	376	20

(ข้อมูล : 5 มกราคม 2564)

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านมาย หมู่ที่ 1
คลินิก จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านมาย หมู่ที่ 10

อาชญากรรม

ลำดับ	เกี่ยวกับคดี	จำนวน (คดี)		
		พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564
1	อาชญากรรม	4	-	3
2	ลักลอบเล่นการพนัน	2	-	-
3	เมาแล้วขับ	2	-	-
4	รับแรงงานต่างด้าว	1	-	-
5	พรากรผู้เยาว์	-	1	-
6	อื่น ๆ	-	-	-
รวม		9	1	3

ยาเสพติด

ในตำบลมายเกี่ยวกับปัญหาเสพติดที่พบจะเป็นการเสพยาบ้าในกลุ่มเด็กและเยาวชน สรุปรายชื่อยาเสพติดในพื้นที่ตำบลมาย

ปี พ.ศ.	จำนวน (คดี)
ปี พ.ศ. 2562	15
ปี พ.ศ. 2563	10
ปี พ.ศ. 2564	10

ข้อมูล : จาก สภ.บ้านม่วง 18 พฤษภาคม 2564

การสังคมสงเคราะห์

ผู้สูงอายุในบัญชีผู้สูงอายุของ อบต.มาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)				
		2560	2561	2562	2563	2564
1	บ้านมาย หมู่ที่ 1	44	50	56	60	61
2	บ้านนาจาน หมู่ที่ 2	88	63	99	107	120
3	บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	59	74	82	86	85
4	บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4	30	42	43	47	50
5	บ้านคู หมู่ที่ 5	49	59	73	77	81
6	บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6	52	58	57	59	64
7	บ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7	33	51	43	44	45
8	บ้านหนองบ่อ หมู่ที่ 8	73	79	91	97	98
9	บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 9	38	38	40	44	46
10	บ้านมาย หมู่ที่ 10	61	67	73	86	90
รวม		527	581	657	707	740

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	บ้านกลวณ้อย 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

ข้อมูล : จากกองสวัสดิการสังคม อบต.มาย ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2564

ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ในบัญชีผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ของ อบต.มาย

ลำดับ	หมู่บ้าน	ปีงบประมาณ (พ.ศ.)				
		2560	2561	2562	2563	2564
1	บ้านมาย หมู่ที่ 1	2	2	4	3	4
2	บ้านนาจาน หมู่ที่ 2	1	1	2	2	1
3	บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	2	2	3	3	3
4	บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4	1	1	1	1	1
5	บ้านตุ หมู่ที่ 5	2	2	2	2	2
6	บ้านตานไชโย หมู่ที่ 6	2	2	2	2	2
7	บ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7	1	-	-	-	-
8	บ้านหนองบ่อ หมู่ที่ 8	1	1	1	1	1
9	บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ 9	1	1	1	1	1
10	บ้านมาย หมู่ที่ 10	3	3	2	3	2
รวม		16	15	18	18	17

ข้อมูล : จากกองสวัสดิการสังคม อบต.มาย ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2564

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้ถนนเป็นเส้นทางคมนาคม ถนนส่วนใหญ่มีสภาพใช้การได้มีบางส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเส้นทางคมนาคม มีรถประจำทางวิ่งบริการประชาชนในเขตตำบลมาย ดังนี้

- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านคอง - คำตากล่า
- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านม่วง - สกลนคร
- รถยนต์โดยสารประจำทางสายโซพิสัย - สกลนคร
- รถยนต์โดยสารประจำทาง สายบ้านม่วง - กรุงเทพฯ

การไฟฟ้า

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้	ครัวเรือนไม่มีไฟฟ้าใช้
1	มาย	191	190	1
2	นาจาน	239	239	-
3	โพธิ์ทอง	190	186	4
4	กล้วยน้อย	149	149	-
5	ดู่	189	189	-
6	ด่านไชโย	183	183	-
7	สมานสามัคคี	206	206	-
8	หนองบ่อ	285	284	1
9	โนนสว่าง	141	137	4
10	มาย	164	164	-
	รวม	1,937	1,927	10

การประปา

ลำดับ	หมู่บ้าน	ระบบประปา (แห่ง)	ครัวเรือนใช้น้ำประปา	ครัวเรือน ไม่ใช้น้ำประปา	ความเพียงพอ
191	มาย	1	190	1	ขาดแคลนช่วงหน้าแล้ง
239	นาจาน	1	239	-	มีเพียงพอแต่ไม่ค่อยสะอาด
190	โพธิ์ทอง	1	185	5	ขาดแคลนช่วงหน้าแล้ง
149	กล้วยน้อย	1	149	-	มีเพียงพอ
189	ดู่	1	179	10	ขาดแคลนช่วงหน้าแล้ง
183	ด่านไชโย	1	183	-	มีเพียงพอ
206	สมานสามัคคี	1	206	-	มีเพียงพอแต่ไม่ค่อยสะอาด
285	หนองบ่อ	1	255	30	ขาดแคลนช่วงหน้าแล้ง
141	โนนสว่าง	1	141	-	มีเพียงพอ
164	มาย	1	149	15	ขาดแคลนช่วงหน้าแล้ง
			1,876	61	

ข้อมูล : ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2564

โทรศัพท์

การโทรศัพท์พื้นฐานของการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

การบริการด้านไปรษณีย์ ซึ่งมีไปรษณีย์ประจำอำเภอบ้านม่วง ไว้ให้บริการครอบคลุมทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลมาย

การบริการขนส่งของเอกชน ที่มีให้บริการประจำอำเภอบ้านม่วง ได้แก่

- Kerry Express สาขาบ้านม่วง
- J&T Express สาขาบ้านม่วง
- Flash Express สาขาบ้านม่วง

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

อาชีพ

ที่	หมู่บ้าน	อาชีพหลัก (ครัวเรือน)		อาชีพลำดับ๒ (ครัวเรือน)		อาชีพลำดับ๓ (ครัวเรือน)	
		อาชีพหลัก	จำนวน	อาชีพ	จำนวน	อาชีพ	จำนวน
1	บ้านมาย	ทำนา	90	ทำไร่/ทำสวน	14	เลี้ยงสัตว์	12
2	บ้านนาจาน	ทำนา	238	ทำไร่/ทำสวน	95	เลี้ยงสัตว์	118
3	บ้านโพธิ์ทอง	ทำนา	110	รับจ้างทั่วไป	58	เลี้ยงสัตว์	20
4	บ้านกล้วยน้อย	ทำนา	95	ทำไร่/ทำสวน	6	เลี้ยงสัตว์	16
5	บ้านตู	ทำนา	95	ทำไร่/ทำสวน	36	เลี้ยงสัตว์	29
6	บ้านด่านไชโย	ทำนา	24	ทำไร่/ทำสวน	53	รับจ้างทั่วไป	28
7	บ้านสมาน สามัคคี	ทำนา	69	รับจ้างทั่วไป	30	ทำไร่/ทำสวน	9
8	บ้านหนองบอ	ทำนา	172	รับจ้างทั่วไป	8	เลี้ยงสัตว์	2

9	บ้านโนนสว่าง	ทำนา	8	ทำไร่/ทำสวน	10	เลี้ยงสัตว์	10
10	บ้านมาย	ทำนา	111	เลี้ยงสัตว์	87	ทำไร่/ทำสวน	3

ข้าว

- รายงานสรุปยอดผู้ปลูกข้าว ปี 2561 ของตำบลมาย

ครัวเรือน (จำนวน)	พื้นที่เพาะปลูก (ไร่)	พื้นที่เสียหาย (ไร่)	พื้นที่เก็บเกี่ยว (ไร่)
1,041	14,259.82	-	14,259.82

ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านม่วง : 13 สิงหาคม 2563

พืชเศรษฐกิจ

ที่	ชนิดพืช	พื้นที่เพาะปลูก (ไร่)	พื้นที่ความเหมาะสมสำหรับการเพาะปลูก			
			S1	S2	S3	N
1	ยางพารา	4,481	-	3,585	-	440
2	มันสำปะหลัง	1,041	-	30,979	235	16,304
3	อ้อยโรงงาน	622	-	14,616	-	3,221

หมายเหตุ :

S1 หมายถึง เขตพื้นที่ความเหมาะสมสำหรับการเพาะปลูกมาก

S2 หมายถึง เขตพื้นที่ความเหมาะสมสำหรับการเพาะปลูกปานกลาง

S3 หมายถึง เขตพื้นที่ความเหมาะสมสำหรับการเพาะปลูกน้อย

N หมายถึง เขตพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมสำหรับการเพาะปลูก

ข้อมูลจากสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านม่วง : 13 สิงหาคม 2563

การประมง

หมู่บ้าน	กบ		ปลานิล		ปลาดุก		ปลาเชิงยักษ์		ปลาอื่น ๆ	
	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว
ม.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ม.2	2	1,000	2	1,000	3	600	-	-	-	-
ม.3	-	-	10	300	40	300	4	100	-	-
ม.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ม.5	2	1,000	-	-	-	-	-	-	-	-
ม.6	2	200	2	500	5	500	2	1,500		
ม.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ม.8	2	1,000	-	-	1	500	-	-	-	-
ม.9	2	500	20	8,000	10	1,000	-	-	-	-
ม.10	1	100	30	30,000	30	30,000	-	-	-	-
รวม	11	3,800	64	42,500	89	32,900	6	1,600	-	-

ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานหมู่บ้าน : 7 มิถุนายน 2564

การปศุสัตว์
สัตว์เศรษฐกิจ

หมู่บ้าน	วัว		กระบือ		หมู		ไก่		เป็ด		หนู	
	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว	ครัวเรือน	ตัว
ม.1	6	60	3	20	3	30	100	500	3	30	1	400
ม.2	25	65	2	12	5	100	200	560	10	100	3	300
ม.3	15	128	8	54	6	88	59	600	8	120	-	-
ม.4	14	113	4	33	1	26	92	1,120	3	40	-	-
ม.5	9	65	17	124	3	20	84	1,680	10	65	-	-
ม.6	6	22	3	15	-	-	50	800	4	50	-	-
ม.7	4	17	3	10	2	16	44	556	3	20	-	-

ม.8	24	157	8	31	3	25	183	1,930	5	50	-	-
ม.9	8	20	-	-	-	-	50	200	3	20	-	-
ม.10	3	24	7	42	-	-	40	3,000	10	50	-	-
รวม	114	671	55	341	23	305	902	10,946	59	545	4	700

สุนัข แมว

หมู่บ้าน	2561 (ตัว)		2562 (ตัว)		2563 (ตัว)		2564 (ตัว)	
	สุนัข	แมว	สุนัข	แมว	สุนัข	แมว	สุนัข	แมว
ม.1	126	38	170	49	156	40	174	47
ม.2	120	16	107	5	88	13	45	15
ม.3	134	23	128	10	102	-	95	-
ม.4	116	4	140	5	135	8	131	3
ม.5	131	17	116	6	156	10	166	59
ม.6	164	43	92	19	82	27	115	21
ม.7	117	19	117	16	119	10	109	13
ม.8	126	28	123	18	139	16	238	17
ม.9	84	29	83	25	77	17	132	32
ม.10	62	28	153	36	219	82	152	38
อื่น ๆ	37	10	12	-	-	-	10	-
รวม	1,217	255	1,241	189	1,273	223	1,367	245

ข้อมูล: 7 มิถุนายน 2564

การบริการ

หน่วยการบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลมาย

ลำดับ	ประเภท	จำนวน
1	ปั้มน้ำมัน ขนาดกลาง	1 แห่ง
2	ปั้มน้ำมันหลอด ขวด	12 แห่ง
3	ร้านซ่อมรถยนต์	2 แห่ง
4	ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	8 แห่ง
5	โรงสีข้าว	18 แห่ง
6	โรงแรม รีสอร์ท ห้องพัก	3 แห่ง
7	คลินิก	2 แห่ง
8	ศูนย์สาธิตการตลาด	2 แห่ง
9	ร้านห้องอาหาร คาราโอเกะ	3 แห่ง
10	ร้านขายอาหารตามสั่ง	5 แห่ง
11	ร้านขายก๋วยเตี๋ยว	14 แห่ง
12	ร้านขายลาบ ก้อย ต้มเนื้อ	6 แห่ง

การท่องเที่ยว

ตำบลมายมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ดังนี้

- 1) วัดป่าสันติธรรมวนาราม ตั้งอยู่ที่ บ้านมาย หมู่ที่ 10 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
 - 2) วัดป่าด่านไชยตั้งอยู่ที่ บ้านด่านไชย หมู่ที่ 6 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
- แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร
- ศูนย์การเรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร อำเภอบ้านม่วง (ศพก.)ตั้งอยู่ที่ บ้านด่านไชย หมู่ที่ 6 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

พรมเช็ดเท้า	-	-	-	-	-	15	-	-	-	-	15
เลี้ยงไก่ไข่	-	-	-	7	-	25	-	-	-	25	57
เลี้ยงปลาในบ่อดิน	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-
ปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ อัดเม็ด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	48	48
กลุ่มสวนยางพารา	-	-	90	-	-	33	-	-	-	-	123
กลุ่มปลูกมันสำปะหลัง	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	9
หัตถกรรม	13	73	-	-	-	-	9	-	-	-	95
ทำน้ายาล้างจาน	-	17	-	-	-	-	-	-	-	-	17
ออมทรัพย์เพื่อการผลิต	-	140	-	-	-	-	-	-	-	-	140
กลุ่มสตรีแม่บ้าน	14	74	-	-	-	-	-	16	36	-	140
เลี้ยงไก่ชน	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	12
เลี้ยงแพะเนื้อ	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	7
ฝ้ายอมคราม	-	-	-	-	-	-	-	7	-	-	7

แรงงาน

ส่วนใหญ่แรงงานในตำบลมาเป็นแรงงานแบบรับจ้างทั่วไป

จำนวนประชากรวัยแรงงาน อายุระหว่าง 25 – 60 ปี

หมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน	ตกรงาน/ รอ งาน	ประกอบอาชีพ (ราย)				รวม
				ในพื้นที่ ตำบล มาย	นอกพื้นที่ ตำบลมาย แต่ในพื้นที่ จังหวัด สกลนคร	นอกพื้นที่ จังหวัด สกลนคร/ ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ	
บ้านมาย	1	326	13	279	15	12	7	326
บ้านนาจาน	2	503	-	466	7	30	-	503
บ้านโพธิ์ทอง	3	377	-	271	15	73	18	377
บ้าน กล้วยน้อย	4	285	-	146	15	119	5	285
บ้านคู	5	262	-	70	52	124	16	262

บ้านด่านไชโย	6	332	-	290	-	27	15	332
บ้านสมานสามัคคี	7	304	2	263	-	30	9	304
บ้านหนองบ่อ	8	514	-	346	22	112	34	514
บ้านโนนสว่าง	9	241	-	216	-	20	5	241
บ้านมาย	10	349	10	162	20	141	16	349
รวมทั้งสิ้น		3,493	25	2,509	146	688	125	3,493

ข้อมูล : 8 มิถุนายน 2564

รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อปี

หมู่บ้าน	หมู่ที่	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563
บ้านมาย	1	60,148.28	91,838.12	-
บ้านนาจาน	2	53,619.24	78,087.19	-
บ้านโพธิ์ทอง	3	90,507.69	110,008.72	-
บ้านกล้วยน้อย	4	60,700.62	67,626.46	-
บ้านคู	5	62,621.45	78,475.60	-
บ้านด่านไชโย	6	69,377.18	70,145.63	-
บ้านสมานสามัคคี	7	78,622.48	125,327.56	-
บ้านหนองบ่อ	8	79,151.81	80,024.70	-
บ้านโนนสว่าง	9	88,151.88	71,271.67	-
บ้านมาย	10	56,654.46	49,251.42	-
เฉลี่ยทั้งสิ้น		67,412.90	81,150.57	-

ข้อมูล : 18 พฤษภาคม 2564

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ	จำนวน 6,240 ราย
ประชาชนนับถือศาสนาคริสต์	จำนวน - ราย
ประชาชนนับถือศาสนาอิสลาม	จำนวน 4 ราย

ประชาชนนับถือศาสนาอื่น ๆ

จำนวน - ราย

หมู่บ้าน	ชื่อวัด/สำนักสงฆ์/ที่พักสงฆ์	จำนวนพระสงฆ์ (รูป)
มาย หมู่ที่ 1	- วัดป่าสันติธรรมวนาราม - สำนักสงฆ์ธรรมิการาม	3 2
นาจาน หมู่ที่ 2	- วัดอัมพวัน - สำนักสงฆ์	3 2
โพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	- วัดศิริสมภรณ์ - สำนักสงฆ์สวนป่าธรรมวิโรจน์ - สำนักสงฆ์ครองสมบุญ	6 8 3
กลวณ้อย หมู่ที่ 4	วัดเจริญสามัคคีธรรม	2
คู หมู่ที่ 5	- วัดทุ่งสว่าง - วัดบุญโสภาราม	2 2
दानไชโย หมู่ที่ 6	- วัดป่าบ้านदानไชโย - สำนักสงฆ์จุมตธีธรรมสถาน	4 3
สมานสามัคคี หมู่ที่ 7	วัดสามัคคีคุณาราม	1
หนองบ่อ หมู่ที่ 8	วัดชัยมงคล	4
โนนสว่าง หมู่ที่ 9	- วัดโนนสว่างวนาราม - สำนักสงฆ์หนองลำพุก	3 1
มาย หมู่ที่ 10	วัดเจริญราษฎร์บำรุง	3

ข้อมูล : 8 มิถุนายน 2564

ประเพณีและงานประจำปี

งานบุญขึ้นปีใหม่

บุญคูณลาน

บุญข้าวสาลี

บุญผะเหวด

บุญทอดสง

บุญบั้งไฟ
 บุญข้าสระ
 บุญเข้าพรรษา
 บุญข้าวประดับดิน
 บุญข้าวสาก
 บุญออกพรรษา
 บุญกฐิน
 ประเพณีแห่หิน แห่ทราย ให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล
 บุญประทายเป็นเสื้อ
 ประเพณีสงกรานต์
 งานผูกข้อมือผู้สูงอายุ
 บุญบวชนาค
 งานแห่พระพุทธรูป
 บุญเบิกบ้าน
 งานส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ข้อห้าม ข้อปฏิบัติ เช่น ห้ามสืข้าววันพระ ห้ามโกนหัววันพระ ของบ้านนา
 จาน หมู่ที่ 2
 ไม่เผาตพในวันอังคาร วันขึ้น 1 ค่ำ วันพระแรม/ขึ้น 14 - 15 ค่ำ ของบ้าน
 หนองบ่อ หมู่ที่ 8
 สำหรับภาษาถิ่นราษฎรส่วนใหญ่พูดภาษาไทยลาว มีราษฎรบ้านนาจาน
 หมู่ที่ 2 ที่พูดภาษาญไท

ผลิตภัณฑ์ OTOP สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

ผ้าทอมือ ผ้าขาวม้า ผ้าพันคอ ผ้าขึ้นมัดหมี่ บ้านนาจาน หมู่ที่ 2
 ผ้าไหม ผ้าแพร เสื่อ บ้านกล้วยน้อย หมู่ที่ 4
 พรหมเช็ดเท้า บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6
 พานบายศรีสู่ขวัญ บ้านด่านไชโย หมู่ที่ 6 , บ้านมาย หมู่ที่ 10
 ไม้กวาดดอกหญ้าบ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

หมู่บ้าน	แหล่งน้ำธรรมชาติ	ขนาดพื้นที่
มาย หมู่ที่ 1	- หนองปูดัน - หนองมั่ง - ลำห้วยมาย	- 20 ไร่ - 4 ไร่ - กว้างเฉลี่ย 25 - 45 เมตร ยาว 10,000 เมตร
นาจาน หมู่ที่ 2	- ลำห้วยมาย - ลำห้วยก่อง - ลำห้วยไฮ - ลำห้วยวังเดือนห้า - 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 - ลำห้วยกุดดู - ลำห้วยวังมนใหญ่ - ลำห้วยหมากแง่ม - หนองลิม - หนองท่มใต้ - หนองแยงช้าง - หนองหัวควาย - ฝายน้ำล้นห้วยกุดดู - 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

ตามไชโย หมู่ที่ 6	- ลำห้วยตุน - ลำห้วยดำนภู - 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
สमानสามัคคี หมู่ที่ 7	- ลำห้วยโพธิ์ตาก - ลำห้วยน้ำโพน - ลำห้วยบักเข้ - อ่างเก็บน้ำห้วยหิน	
หมู่บ้าน	แหล่งน้ำธรรมชาติ	ขนาดพื้นที่
หนองบ่อ หมู่ที่ 8	- ลำห้วยมายตอนบน - ลำห้วยมายตอนล่าง - ลำห้วยป่ายางน้อย - หนองรือ - หนองสองห้อง - หนองบ่อ - หนองทุ่มน้อย - หนองลิ้มล	- 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 - หนองฝายวังแสงอนบน	- 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
		พ.ศ. 2562- 2563	พ.ศ. 2564	
มาย หมู่ที่ 1	1	694	677	ยังอุดมสมบูรณ์
นาจาน หมู่ที่ 2	4	469	296	ยังอุดมสมบูรณ์
โพธิ์ทอง หมู่ที่ 3	1	221	199	ยังอุดมสมบูรณ์
กลวยน้อย หมู่ที่ 4	1	40	40	ป่าไม้พื้นที่มีจำนวนน้อย เนื่องจากเปิดทางสำหรับ ปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น ข้าว ยางพารา อ้อย มัน สำปะหลัง ปาล์ม ฯ
คู หมู่ที่ 5	2	10	10	
ตานไชโย หมู่ที่ 6	2	28	19	
สมานสามัคคี หมู่ที่ 7	2	64	8	
หนองบอ หมู่ที่ 8	1	55	55	
โนนสว่าง หมู่ที่ 9	1	50	74	ยังอุดมสมบูรณ์
มาย หมู่ที่ 10	รวมกับ หมู่ที่ 1	รวมกับ หมู่ที่ 1	รวมกับ หมู่ที่ 1	

ภูเขา

- ไม่มี -

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	1 แห่ง
ลำห้วย	จำนวน	17 แห่ง
หนองน้ำธรรมชาติ	จำนวน	18 แห่ง
ฝายน้ำล้น	จำนวน	8 ฝาย
ป่าไม้	จำนวน	1,378 ไร่

อื่น ๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

มวลชนจัดตั้ง

ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น 250 คน

ไทยอาสาป้องกันชาติ 5 รุ่น 200 คน

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 149 คน

อาสาสมัครป้องกันไฟฟ้า จำนวน 100 คน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดระดับหมู่บ้าน จำนวน 10 ศูนย์

มีศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดระดับตำบล จำนวน 1 ศูนย์

มีศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลมาย
จำนวนสมาชิก 149 คน ได้มีการตั้งจุดตรวจในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ปีละ 2 ครั้ง ณ สามแยก
บ้านสมานสามัคคี หมู่ที่ 7 และสามแยกทางเข้าบ้านตู หมู่ที่ 5 ตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง
จังหวัดสกลนคร

มีรถรับส่งบริการฉุกเฉิน (Ambulance) ประจำตำบล จำนวน 1 คัน

มีรถดับเพลิงไว้บริการอัคคีภัย จำนวน 1 คัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล(2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้าง
พื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความ
พึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึง
ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่า
เอกสารจดหมายเหตุ 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 และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แวหะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัมภา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานีผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มี

ความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร จำนวน 6,292 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	บ้านมาย	578	35
2	บ้านนาจาน	860	52
3	บ้านโพธิ์ทอง	661	40
4	บ้านกล้วยน้อย	476	29
5	บ้านดู่	586	36
6	บ้านดำนไชโย	592	36
7	บ้านสมานสามัคคี	522	32
8	บ้านหนองบ่อ	894	54
9	บ้านโนนสว่าง	459	28
10	บ้านมาย	616	38
รวม		6,244	380

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
$$n = \frac{6244}{1 + 6244(0.05)^2}$$

$$n = 375.92 \approx 380$$

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 งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน 2564 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 งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานด้านสาธารณสุข งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	219	57.63
หญิง	161	42.37
รวม	380	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	25	6.58
อายุ 20 - 29 ปี	38	10.00
อายุ 30 - 39 ปี	63	16.58
อายุ 40 - 49 ปี	118	31.05
อายุ 50 - 59 ปี	70	18.42
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.36
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	7.89
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.68
พนักงานงานบริษัทเอกชน	21	5.53
เกษตรกร	138	36.32
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	68	17.89
รับจ้างทั่วไป	94	24.74
อื่น ๆ	15	3.95
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	108	28.42
มัธยมศึกษาตอนต้น	67	17.63
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	86	22.63
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	16.32
ปริญญาตรี	47	12.37
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.62
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 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	108	28.42
ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท	96	25.26
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 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาที่มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 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
งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.83	0.09	96.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.13	96.40	มากที่สุด
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านถนนสาธารณะ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
 โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.10	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึง ได้ง่าย	4.89	0.24	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.85	0.26	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.10	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนา
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ
97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบาย
ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.06	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.14	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.11	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	4.87	0.13	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.05	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.18	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.83	0.10	96.60	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.82	0.08	96.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.02	97.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.06	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.07	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

ตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.76	0.18	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.88	0.12	97.60	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.11	97.20	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.82	0.03	96.40	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.76	0.09	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.82	0.12	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.09	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.80	0.05	96.00	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.09	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.82	0.04	96.40	มากที่สุด

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.05	97.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.81	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.88	0.04	97.60	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.08	96.80	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.04	96.40	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	4.79	0.12	95.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.08	96.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.02	97.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.08	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

ตาราง 4.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.05	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.88	0.08	97.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.06	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.06	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.02	96.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.05	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.08	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง 4.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ อ้อมแอ้มแจ่มใส	4.84	0.09	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหา การให้บริการ	4.83	0.07	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา
คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ
97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และ
กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.86	0.05	97.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.02	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.89	0.04	97.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.12	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ

96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

ตาราง 4.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.86	0.11	97.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.15	96.60	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.89	0.26	97.80	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.15	96.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.87	0.16	97.60	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.83	0.17	96.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.89	0.15	97.80	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.11	95.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 4.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย
อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.86	0.09	97.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	0.14	96.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.10	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.89	0.15	97.80	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.11	95.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.13	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ

โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.83	0.09	96.60	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.13	96.40	มากที่สุด
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.84	0.12	96.80	มากที่สุด
งานด้านถนนสาธารณะ	4.84	0.15	96.80	มากที่สุด
โดยรวม	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และด้าน
 สาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
 ผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้น ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการ
 สื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร
 โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข
 ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้าน
 สาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
 และงานด้านสาธารณสุข

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 งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

หากจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 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 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้านถนนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 หมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดย
 ภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลหมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นราย
 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความ
 พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82
 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้าน
 ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลหมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นราย
 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา
 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับ
 สุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ
 เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลหมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร งานด้านถนนสาธารณะ โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นราย
 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา
 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึง
 พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้าน

ช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค้ำร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมลาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และด้านสาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้น ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูล ข้อมูลงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมลาย 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. ความ

สนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539 : 108)

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย 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 งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และด้านสาธารณสุข อาทิ หนังสือ เอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข เป็นต้น ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมาย อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนทุนกับทุนสนับสนุนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลกระทบต่อยกระดับคุณภาพงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติชัย ชีมวัฒนกุล. (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของ
วัยรุ่น. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โยวาลินธุ์. (2553). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี. รายงานการวิจัย บช.บ.
(ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
จามจุรีโปรดักท์. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) 2550ก.
รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
อัษฎา ภาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัด
สกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นาคล สารีบุตร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
นครอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยี่งอ

จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

สมิต ลิขณกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร

กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ผาสวรรณ สมิตวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล

การศึกษาพยาบาล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค

ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร.

กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.

วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ

บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงค์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

สวนสาธารณะอุทยานสุพรรณ. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2541). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง

พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

(ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.

ศุภณิตย์ โชครัตนชัย. (2536). พัฒนาคอนอย่างไรให้มีบริการที่ดี. อารยการพลเรือน

ศิริพันธ์ ถาวรทวิวงษ์. (2543). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). การบริหารบุคคลและทรัพยากร

มนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ลาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทรวิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินทาง
ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.
กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.

Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends.
49(Spring) : 602-686, 2001

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
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

งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม ใจดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
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 เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต้องงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ						

งานด้านสาธารณสุข

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและ เพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมา รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. บ้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. บ้ายบอกจุดบริการ/ บ้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ/ระบุ
	5	4	3	2	1	
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน สาธารณสุข						

งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ

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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและ เพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมา รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน ถนนสาธารณะ						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม