



การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8,612 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์

เอกสารฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. อาจารย์เดือนรุ่ง สุวรรณโสภา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา พรหมเกษ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร ภูศรีฐาน
4. นางจุฑามาศ ทือรัมย์
5. นางสาวชลาลัย เหง้าน้อย
6. นางสาวณมล สัพโส
7. นายทรงศิลป์ ประทุมวงษ์
8. นายอานันท์ สัพโส

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทคัดย่อ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3. ขอบเขตของการวิจัย	2
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	2
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม	17
2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.2.1 ความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.2.2 ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	28
2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	30
2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	30
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ	30
2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	33
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	33
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	34
2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	28

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ	28
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดเก็บหรือภาษี	30
4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)	33
4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	36
4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	39
4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม	41
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการ ให้บริการ 4 ด้าน	44
5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	44
5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ	44
5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	44
5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44
5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน	45
5.2.1 งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี	45
5.2.2 งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)	45
5.2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	45
5.2.4 งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	45
5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองบัวลิม	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น	47
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา	52
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ข้อมูล	55
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา	57
บรรณานุกรม	62

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	31
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	34
ตารางที่ 4. 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	37
ตารางที่ 4. 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร	40
ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสิม อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม	43

ชื่อเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

หน่วยงานศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ปีที่จัดพิมพ์ 2562

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา ที่มาขอรับบริการ กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน จำนวน 382 ชุด พบว่า

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04 โดยพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

บทที่ 1 บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการ

อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี
2. งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4. งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,612 คน

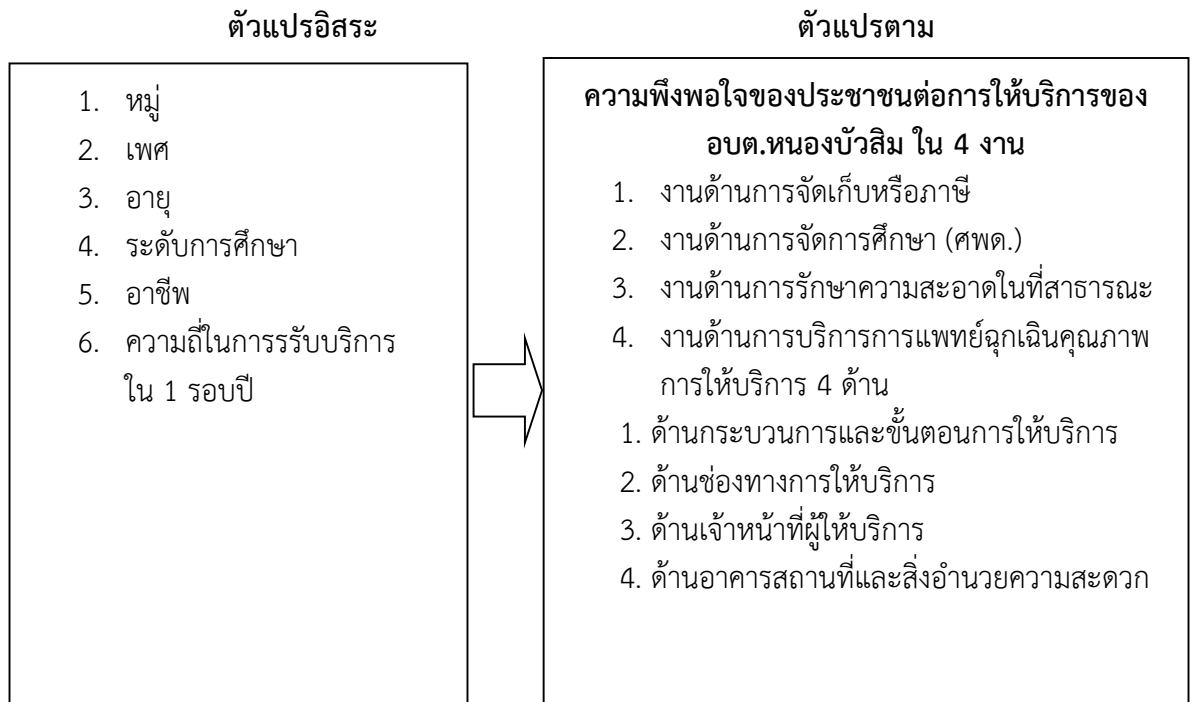
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 382 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

3. ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดตรัง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ต่องานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจน มีการตีตประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ดำเนินงานได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรมต่างๆ ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม
- 2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากจังหวัดสกลนคร เป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอคำตาก้า ตามแนวถนนสายทางหลวงชนบทสายคำตาก้า – ท่าก้อน เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร พื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ประมาณ 86.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,062.50 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่ออำเภออื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด ตำบลท่ากกแดง,ตำบลหนองทุ่ม อำเภอเซกา	จังหวัดบึงกาฬ
ทิศตะวันออก	จรด เขตตำบลท่าก้อน อำเภออากาศอำนวย	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จรด เขตตำบลแพด อำเภอคำตาก้า	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	จรด เขตตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า	จังหวัดสกลนคร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวลิม มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อยถึงที่ราบอยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย ประมาณ 200 เมตร มีภาพเป็นป่าปนไร่ ป่าส่วนใหญ่เป็นพวกป่าแดง โปรง มีไม้เต็ง ไม้รัง ไม้พลวง พื้นที่ตอนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำสงคราม เหมาะแก่การเพาะปลูก แต่ถ้าปีไหนน้ำมากก็จะทำให้เกิดน้ำท่วมส่งผลให้ผลผลิตทางการเกษตรได้รับความเสียหายเป็นประจำ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของตำบลหนองบัวลิม จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อนเฉพาะฤดู หรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูฝน (ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้) จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอด ฤดู แต่ในฤดูแล้ง (มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ) จะมีอากาศหนาวจัดและมีหมอกหนาในตอนเช้า ส่วน ในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัดและแห้งแล้ง

1.4 ลักษณะของดิน

ดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ดินส่วนใหญ่เป็นดิน ปนทรายซึ่งมีโครงสร้างไม่คงทน เมื่อมีฝนตกทำให้เกิดการกัดกร่อนของผิวดินสูง เป็นเหตุให้ดินถูกน้ำชะล้างสารอาหารและสิ่งที่มีประโยชน์ต่อพืชไปหมด การปรับปรุงดินทำได้ค่อนข้างยาก เพราะการใส่ปุ๋ย เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จะต้องดูแลเรื่องการชลประทาน และการจัดการบำรุงรักษาดินไปพร้อมๆ กันด้วยการใช้ประโยชน์จากดินในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม จะใช้ในการทำเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ และการปศุสัตว์ ส่วนที่เหลือใช้เป็นที่อยู่อาศัย และเป็นที่รกร้างว่างเปล่า

1.5 ลักษณะของน้ำ

ตำบลหนองบัวลิมนอกจากอาศัยน้ำในการอุปโภค บริโภคและใช้ในการทำการ เกษตรกรรมแล้วยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

- (1) **ลำน้ำสงคราม** เป็นน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณ พื้นที่ของ

อำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอดำรงวิทยารัษฎา อำเภ อากาศอำนวย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

- (2) **หนองหลวง** เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพี้ย, เพี้ยใต้ และบ้านโนนก่อ

- (3) **ห้วยโนด** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภอดำรงวิทยารัษฎา แล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงคราม บริเวณบ้าน

ปากโนด ตำบลหนองบัวลิม

- (4) **ห้วยก้านเหลือง** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากตำบลแพด ไหลลงสู่ห้วยโนด บริเวณบ้าน โพธิ์ชัย

ตำบลหนองบัวลิม

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลหนองบัวลิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวลิม	นายสังข์พงศ์ นพแก้ว	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านโคกทรายขาว	นางวิทยา บุคำ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านนาถ่อน	นายสมศักดิ์ โพธิ์ชัย	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านท่างาม	นายคำภา แก้วศรีจันทร์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านปากโนด	นายประพันธ์ กลางสุพรรณ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านเพีย	นายวิรัตน์ แก้วดวงดี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านโพนก้อ	นายทองแดง พรหมเลิศ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านดอนตูม	นายวิมานทอง กะนะฮาด	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองผามเรือ	นายบุญโฮม ทองมัน	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์ชัย	นายผิวนพพรณ พวงเงิน	ตำแหน่ง กำนันตำบลหนองบัวลิม
หมู่ที่ 11 บ้านบึงบุรพา	นายประชา ทับบุญ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 12 บ้านหนองบัวใต้	นายเรวัตร แดนนาบัว	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 13 บ้านหัวนาคำ	นายธวัช จาดฮามรถ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 14 บ้านเพียใต้	นายวัฒนา สุริวงค์	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 15 บ้านท่าสาวเอ้	นายโยธิน จันทร์ชัยภูมิ	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 16 บ้านนาล้อม	นายสนธิ เสนาศรี	ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน

2.1 การเลือกตั้ง

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลือกตั้งที่ผ่านมา ดังนี้

1. การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2562
2. การเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2557
3. การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม 2555 นายก อบจ.เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2555
4. การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลหนองบัวลิม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
1	บ้านหนองบัวลิม	142	211	207	418
2	บ้านโคกทรายขาว	232	370	381	751
3	บ้านนาถ่อน	285	401	385	786
4	บ้านท่างาม	204	269	282	551
5	บ้านปากโนด	107	188	198	386
6	บ้านเพีย	114	192	201	393
7	บ้านโพนก้อ	190	281	322	603
8	บ้านดอนดี	163	277	274	551
9	บ้านหนองผามเรือ	128	148	140	288
10	บ้านโพธิ์ชัย	205	326	313	648
11	บ้านบึงบูรพา	203	264	249	513
12	บ้านหนองบัวใต้	182	278	282	561
13	บ้านหัวนาคำ	190	339	336	675
14	บ้านเพียใต้	102	211	202	413
15	บ้านท่าสาวเอ้	200	303	279	582
16	บ้านนาล้อม	137	241	252	493

ข้อมูล ณ วันที่ พฤษภาคม 2562 ครัวเรือน 2,784 ครัวเรือน ชาย 4,299 คน หญิง 4,303 คน
รวมประชากรทั้งหมด 8,612 คน

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	28	19	47	20 ปี	52	56	108
1 ปี	60	59	119	21 ปี	59	37	96
2 ปี	55	57	112	22 ปี	48	68	116
3 ปี	65	66	131	23 ปี	59	60	119
4 ปี	68	66	134	24 ปี	68	65	133
5 ปี	83	61	144	25 ปี	68	84	152
6 ปี	57	61	118	26 ปี	77	84	161
7 ปี	67	75	142	27 ปี	81	71	152
8 ปี	58	58	116	28 ปี	84	82	166
9 ปี	52	77	129	29 ปี	85	96	181
10 ปี	80	67	147	30 ปี	92	78	170
11 ปี	71	69	140	31 ปี	86	96	182
12 ปี	80	55	135	32 ปี	77	81	158
13 ปี	76	59	135	33 ปี	105	81	186
14 ปี	72	72	144	34 ปี	99	84	183
15 ปี	72	63	135	35 ปี	97	83	180
16 ปี	54	70	124	36 ปี	95	87	182
17 ปี	58	66	124	37 ปี	84	67	151
18 ปี	49	76	125	38 ปี	79	78	157
19 ปี	96	71	167	39 ปี	79	78	157
40 ปี	79	78	157	60 ปี	32	27	59
41 ปี	85	76	161	61 ปี	25	34	59
42 ปี	69	74	143	62 ปี	34	41	75
43 ปี	71	67	138	63 ปี	17	21	38
44 ปี	66	60	126	64 ปี	28	18	46
45 ปี	63	67	130	65 ปี	18	28	46
46 ปี	54	45	99	66 ปี	23	26	49
47 ปี	53	61	114	67 ปี	27	22	49
48 ปี	48	55	103	68 ปี	18	17	35
49 ปี	54	50	104	69 ปี	16	18	34
50 ปี	49	41	90	70 ปี	23	23	46
51 ปี	42	43	85	71 ปี	10	20	30
52 ปี	48	58	106	72 ปี	12	19	31

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
53 ปี	51	45	96	73 ปี	14	15	29
54 ปี	54	40	94	74 ปี	11	16	27
55 ปี	27	35	62	75 ปี	13	16	29
56 ปี	25	32	57	76 ปี	6	15	21
57 ปี	33	38	71	77 ปี	9	17	26
58 ปี	21	33	54	78 ปี	7	7	14
59 ปี	27	28	55	79 ปี	7	8	15
80 ปี	3	6	9	91 ปี	0	0	0
81 ปี	3	7	10	92 ปี	0	1	1
82 ปี	6	8	14	93 ปี	0	1	1
83 ปี	2	5	7	94 ปี	1	0	1
84 ปี	0	4	4	95 ปี	0	0	0
85 ปี	2	2	4	96 ปี	0	0	0
86 ปี	0	3	3	97 ปี	0	0	0
87 ปี	4	2	6	98 ปี	0	0	0
88 ปี	1	2	3	99 ปี	0	0	0
89 ปี	0	0	0	100 ปี	0	0	0
90 ปี	0	1	2	มากกว่า 100 ปี	0	0	0
รวม					4,299	4,303	8,612

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม มีสถานศึกษาต่างๆ ดังนี้

โรงเรียน	จำนวนห้องเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน
1. โรงเรียนบ้านหนองบัวลิม	13	17	309
2. โรงเรียนเพียพิทยาพัฒน์	21	28	436
3. โรงเรียนบ้านนาถ่อน	8	3	54
4. โรงเรียนบ้านท่างาม	11	16	123
รวม	53	64	827

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (เด็กก่อนวัยเรียน) ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้งศูนย์ฯ	จำนวนเด็ก (คน)
บ้านหนองบัวลิม	หมู่ที่ 1 ตำบลหนองบัวลิม	49
บ้านปากโนน	หลังที่ทำการ อบต.หนองบัวลิม	40
บ้านท่างาม-ท่าสาวเอ้	บ้านท่างาม-ท่าสาวเอ้	20
รวม		109

4.2 การสาธารณสุข

4.2.1 สถานบริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านโพธิ์ชัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านเพี้ย

4.2.2 การรักษาความสงบเรียบร้อย ตำบลหนองบัวลิม มีป้อมยามตำรวจ จำนวน 1 แห่ง มีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำตำบล จำนวน 68 คน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ตำบลหนองบัวลิม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของจังหวัดสงขลา อยู่ห่างจากจังหวัดสงขลาเป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอดำรงวิทยารัษฎา ตามแนวถนนสายทางหลวงชนบท สายคำตากล้า – ท่าก๊อ เป็นระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลหนองบัวลิม มีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทั้ง 16 หมู่บ้าน

5.3 การประปา

ตำบลหนองบัวลิม มีระบบประปาหมู่บ้านซึ่งส่วนใหญ่เป็นประปาแบบผิวดินและได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการสร้างประปาผิวดินขนาดใหญ่จำนวน 1 แห่ง ประชาชนจึงได้รับความเดือดร้อนในการใช้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค

5.4 โทรศัพท์

โทรศัพท์บ้าน

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสาร หรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลหนองบัวลิม มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (สาขา) จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

เกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักของประชาชนในพื้นที่ของตำบลหนองบัวลิม คือ การทำนา ทำไร่ ปลูกผักชนิดต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ตามบริเวณที่ราบลุ่ม และริมแม่น้ำสงคราม ซึ่งจะทำการเพาะปลูกทั้งข้าวเหนียวและข้าวเจ้า

6.2 การประมง

ประมง จะเป็นการทำประมงแบบพื้นบ้านตามลำน้ำสงคราม

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลหนองบัวลิม มีการเลี้ยงโคขุนโพนยางคำเพื่อจำหน่ายให้กับสหกรณ์โคขุนโพนยางคำจังหวัดสกลนคร โดยมีกลุ่มผู้เลี้ยงโคขุน จำนวน 60 ราย

6.4 อุตสาหกรรม

6.4.1 กลุ่มอุตสาหกรรมในครัวเรือนทำมุ้งแปลบ้านโพธิ์ชัย

6.4.2 กลุ่มอุตสาหกรรมครัวเรือนบ้านโพธิ์ชัย

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม มีดังนี้

กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองผามเรือ	กลุ่มเกษตรกรชาวนาบ้านท่างาม
กลุ่มเกษตรกรทำนา ทำไร่ บ้านเพี้ยไต้	กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงสัตว์บ้านปากโนด
กลุ่มเกษตรบ้านนาล้อม	กลุ่มชาวนาบ้านหนองบัวไต้
กลุ่มเกษตรกรบ้านดอนตัว	กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวไต้
กลุ่มเลี้ยงสุกรบ้านโพธิ์ชัย	กลุ่มโคกระบือบ้านโพนก่อ
กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองบัวไต้	กลุ่มหนองบัวลิมพัฒนามุ้งแปล
กลุ่มเลี้ยงสุกรขุนบ้านดอนตัว	กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านหัวนาคำ
กลุ่มเลี้ยงหมูบ้านโคกทรายขาว	กลุ่มทอผ้าขาวม้าบ้านนาถ่อน
กลุ่มเย็บผ้าบ้านเพี้ย	กลุ่มเกษตรกรบ้านโพธิ์ชัย
กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านโพนก่อ	กลุ่มเลี้ยงไก่บ้าน บ้านหนองบัวลิม
กลุ่มเกษตรพัฒนาบ้านท่าสาวเอ้	กลุ่มปุ๋ยเคมีบ้านบึงบุรพา

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลหนองบัวลิม มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ 86.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,062.50 ไร่

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)
1	บ้านหนองบัวลิม	34	1,026.00
2	บ้านโคกทรายขาว	191	10,229.25
3	บ้านนาถ่อน	234	12,316.52
4	บ้านท่างาม	170	8,338.00
5	บ้านปากโนด	87	4,299.00
6	บ้านเพีย	104	5,053.00
7	บ้านโพนก่อ	116	6,059.00
8	บ้านดอนตัว	80	3,338.00
9	บ้านหนองผามเรือ	97	7,035.00
10	บ้านโพธิ์ชัย	75	2,078.00
11	บ้านบึงบุรพา	150	8,063.00
12	บ้านหนองบัวใต้	33	561.00
13	บ้านหัวนาคำ	191	965.00
14	บ้านเพียใต้	88	4,653.00
15	บ้านท่าสาวเอ้	118	6,891.00
16	บ้านนาล้อม	52	2,219.00
รวม		1,820	83,123.77

7.3 ข้อมูลแหล่งน้ำด้านการเกษตร

ตำบลหนองบัวลิมนอกจากอาศัยน้ำฝนในอุปโภค บริโภค และใช้ในการทำการเกษตรกรรมแล้วยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ

(1) **ลำน้ำสงคราม** เป็นลำน้ำที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีปริมาณน้ำมาก ต้นน้ำเกิดที่บริเวณพื้นที่ของอำเภอส่องดาว (เทือกเขาภูพาน) ไหลผ่านอำเภอสว่างแดนดิน อำเภอบ้านม่วง อำเภอดำรงวิทยะ อำเภอกาศำนวนย แล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

(2) **หนองหลวง** เป็นหนองน้ำขนาดใหญ่อยู่บริเวณบ้านเพีย, เพียใต้, และบ้านโพนก่อ

(3) **ห้วยโนด** เป็นลำน้ำที่ไหลมาจากอำเภวานรนิวาส แล้วไหลลงสู่แม่น้ำสงคราม บริเวณบ้านปากโนด ตำบลหนองบัวลิม

8. ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองบัวลิม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99% ที่เหลือนับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1% โดยมีสถาบันทางศาสนา ดังนี้

วัด จำนวน 9 แห่ง และที่พัทธสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ในตำบลหนองบัวลิม มีขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ที่สำคัญและจัดขึ้นในโอกาสต่างๆ ดังนี้

- งานประเพณีบุญบั้งไฟ
- งานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา
- งานบุญมหาชาติ
- ประเพณีสงกรานต์
- งานทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่
- งานประเพณีทอดกฐิน
- งานประเพณีแข่งเรือ
- งานประเพณีประเพณีข้าวเปลือก
- งานบุญข้าวจี

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาที่ใช้ตำบลหนองบัวลิม มีภาษาถิ่นไทย ไทยอ

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ชาวตำบลหนองบัวลิมประกอบอาชีพทำมุ้ง เปล ที่นอนปิกนิกจำหน่ายซึ่งถือว่าเป็นสินค้าส่งออกของตำบลหนองบัวลิม โดยส่งขายทั่วประเทศ

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

แหล่งน้ำในตำบลหนองบัวลิม ประกอบด้วยแหล่งน้ำ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อทางการ	ลำดับที่	ชื่อทางการ
1	บึงคำอ้อ	11	หนองบัวฮ้าง
2	หนองทรายสุด	12	หนองพงโพด
3	หนองแสนตอ	13	หนองผามเรือ
4	หนองเบ็ญ	14	หนองเหมือง
5	หนองไชนก	15	หนองพันชาติ
6	หนองหมาขาว	16	ห้วยโนด
7	หนองปากกว้าง	17	ห้วยแดง
8	หนองหลวง	18	ห้วยไผ่
9	หนองหมากแซว	19	ห้วยก้านเหลือง
10	หนองห้วยแฮด		

9.2 ป่าไม้

ตำบลหนองบัวลิม มีป่าไม้อยู่ในเขตป่าสงวนดงคำกั้ง ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 10,044 ไร่ ซึ่งเป็นป่าไม้เบญจพรรณ มีไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง ฯลฯ

9.3 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติในตำบลหนองบัวลิม ยังถือว่าไม่ถึงขั้นวิกฤติ เนื่องจากยังมีเขตอนุรักษ์ป่าไม้ที่แต่ละหมู่บ้านกำหนดไว้

2.2 ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. 2553: 4; สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3)

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง โดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหาร และองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง. 2553: 3 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539)

2.2.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 3-5) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และห่วงหาผูกพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถ

บริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง เป็นต้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

2.3 วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (2553: 5-6 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้
3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ
4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553: 7-8 อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: 2539) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 7-8) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุลักษณะประสงคในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

วาทีนิ ไส้จ้อ (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา: 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม
2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
2. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายและคำนิยามดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนราธิวาส (2555: 8 อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 44-45) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535: 39-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มักจะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมี วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐ จะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้ จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็น

การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยการประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: 8) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัมฤทธิ์ (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุรนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการ บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

John D. Millett (1951:397-382) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550: 15-16) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผล

ที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิบายของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก 4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงจังของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่

นำไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.6 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัยไว้ในหลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 97.62 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 98.05 รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.90 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 97.43 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.39 และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 97.35 ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2555: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 3 งานบริการใน 3 ประเด็น ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บขยะได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (2555: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.48

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้ดำเนินการ ได้ดำเนินการ ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 8,612 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{8,612}{1 + 8,612 (0.05)^2} = 382$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละด้าน เท่ากับ 382 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เพื่อการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน คณะทำงานใช้แบบสอบถาม 382 ชุด ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และอาศัยเอกสารกับรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลดังนี้

คะแนน 5	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน 4	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	อยู่ในระดับ	มาก
คะแนน 3	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 2	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	อยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน 1	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร

3.3 การทดสอบเครื่องมือการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร จากนั้นกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง
3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ ประกอบด้วยหัวหน้าทีม

ทำงาน 1 คน เจ้าหน้าที่จำนวน 5 คน และนักศึกษาจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตตรัง เพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง และถูกต้อง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างความเข้าใจในการเก็บข้อมูลแล้วนั้น คณะทำงาน ได้ศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้รับบริการงานทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คณะทำงานได้จัดทำแบบสอบถามไว้จำนวน 382 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายชื่อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการวิจัย ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)

เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากโดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่ หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้ (กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล, 2549)

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทุกตัวในชุดนั้น
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ S

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

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	X	แทน	ข้อมูลแต่ละตัว
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทุกตัวในชุดนั้น
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

4. หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

เป็นค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จากสูตรครอนบาช (Cronbach) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยแบบทดสอบค่าคะแนนที่ได้อาจจะเป็นค่าอะไรก็ได้ที่มีค่ามากกว่า 1 สูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ		แทน	
	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี
- 4.1.3 งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)
- 4.1.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 4.1.5 งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม

4.3 ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา

4.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชนในพื้นที่ ตำบลสามัคคีพัฒนา อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในพื้นที่ 16 หมู่บ้าน เมื่อจำแนกตามสัดส่วนของประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ บ้านนาถ่อน หมู่ 3 รองลงมาคือ บ้านโคกทรายขาว หมู่ 2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ อายุ 41 - 60 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เมื่อจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รองลงมาคือ ผู้ประกอบการและธุรกิจส่วนตัว และ

ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยส่วนใหญ่แล้วมารับบริการมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป รองลงมาคือ 2 - 3 ครั้ง/ปี รายละเอียดดังแสดงในตาราง ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการจำแนก	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่บ้าน	บ้านหนองบัวลิม หมู่ 1	19	4.97
	บ้านโคกทรายขาว หมู่ 2	33	8.64
	บ้านนาถ่อน หมู่ 3	35	9.16
	บ้านท่างาม หมู่ 4	24	6.28
	บ้านปากโนด หมู่ 5	17	4.45
	บ้านเพีย หมู่ 6	17	4.45
	บ้านโพนก่อ หมู่ 7	27	7.07
	บ้านดินตั่ว หมู่ 8	24	6.28
	บ้านหนองผามเรือ หมู่ 9	13	3.40
	บ้านโพธิ์ชัย หมู่ 10	29	7.59
	บ้านบึงบุรพา หมู่ 11	23	6.02
	บ้านหนองบัวใต้ หมู่ 12	25	6.54
	บ้านหัวนาคำ หมู่ 13	30	7.85
	บ้านเพียใต้ หมู่ 14	18	4.71
	บ้านท่าสาวเอ้ หมู่ 15	26	6.81
	บ้านนาล้อม หมู่ 16	22	5.76
	รวม	382	100.00
อายุ	อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.3
	อายุ 21 - 40 ปี	30	7.9
	อายุ 41 - 60 ปี	84	22.0
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	263	68.8
	รวม	382	100.0
เพศ	ชาย	133	34.8
	หญิง	249	65.2
	รวม	382	100.0
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	303	79.3
	มัธยมศึกษาตอนต้น	12	3.1
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	15.2
	ปวส.	4	1.0
	ปริญญาตรี	5	1.3
	รวม	382	100.0

รายการจำแนก	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	เกษตรกร	370	96.9
	ผู้ประกอบการ	4	1.0
	ข้าราชการ	2	.5
	นักเรียน/นักศึกษา	2	.5
	ธุรกิจส่วนตัว	4	1.0
	รวม	382	100.0
ความถี่ในการรับบริการ	1 ครั้ง/ปี	78	20.4
	2 – 3 ครั้ง/ปี	104	27.2
	4-5 ครั้ง/ปี	42	11.0
	6 ครั้งขึ้นไป/ปี	158	41.4
	รวม	382	100.0

4.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดเก็บหรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.47 โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.69 โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.50 โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.01 โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.07 รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานงานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสงขลา

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	382	4.73	0.50	94.60	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	382	4.75	0.56	95.00	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	382	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	382	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	382	4.83	0.47	96.60	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	382	4.91	0.33	98.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.82	0.23	96.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	382	4.90	0.38	97.91	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	382	4.90	0.38	97.91	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	382	4.95	0.28	98.95	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	382	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	382	4.93	0.33	98.53	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	382	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	382	4.96	0.19	99.21	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.93	0.16	98.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	382	4.92	0.28	98.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	382	4.95	0.24	98.90	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	382	4.93	0.28	98.64	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	382	4.92	0.27	98.38	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	382	4.95	0.22	99.01	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	382	4.89	0.32	97.75	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.92	0.11	98.50	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	382	4.91	0.28	98.27	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	382	4.96	0.19	99.27	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	382	4.93	0.25	98.64	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	382	4.95	0.22	99.01	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	382	4.90	0.30	98.01	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
เฉลี่ย	382	4.93	0.14	98.64	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	382	4.90	0.11	98.07	มากที่สุด

4.1.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09 โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.42 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.87คิดเป็นร้อยละ 97.41 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.41 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็น

อันดับแรก รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.83 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	382	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	382	4.68	0.59	93.61	มากที่สุด
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	382	4.82	0.48	96.34	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	382	4.81	0.46	96.13	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	382	4.74	0.52	94.82	มากที่สุด
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	382	4.81	0.42	96.23	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.75	0.23	95.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	382	4.85	0.43	96.91	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	382	4.98	0.15	99.53	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	382	4.95	0.28	98.95	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	382	4.85	0.23	97.00	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	382	4.93	0.33	98.53	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	382	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	382	4.96	0.19	99.21	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.92	0.16	98.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	382	4.92	0.28	98.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	382	4.87	0.35	97.38	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	382	4.86	0.37	97.23	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	382	4.86	0.34	97.28	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	382	4.90	0.30	98.06	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	382	4.81	0.39	96.18	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.87	0.11	97.41	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	382	4.79	0.41	95.86	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	382	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	382	4.81	0.39	96.18	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	382	4.90	0.30	97.96	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	382	4.77	0.42	95.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.82	0.14	96.41	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	382	4.84	0.26	96.83	มากที่สุด

4.1.4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คะแนนเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.32 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น พึงพอใจมาก 4 ประเด็น โดยพึงพอใจ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และมีความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.26 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจมีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เข้าถึง ช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.56 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.21 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4. 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	382	4.55	0.72	90.94	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	382	4.28	0.86	85.55	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	382	4.43	0.84	88.59	มาก
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	382	4.58	0.73	91.52	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	382	4.31	0.85	86.13	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	382	4.36	0.86	87.23	มาก
เฉลี่ย	382	4.42	0.23	88.32	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	382	4.53	0.80	90.52	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	382	4.64	0.74	92.77	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	382	4.51	0.86	90.21	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	382	4.71	0.69	94.19	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	382	4.65	0.74	92.98	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	382	4.67	0.70	93.46	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	382	4.58	0.79	91.68	มากที่สุด

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
เฉลี่ย	382	4.61	0.16	92.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	382	4.68	0.68	93.51	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	382	4.61	0.71	92.25	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	382	4.59	0.73	91.78	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	382	4.61	0.74	92.15	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	382	4.69	0.69	93.77	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	382	4.59	0.68	91.88	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.63	0.11	92.56	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	382	4.65	0.61	92.93	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	382	4.64	0.65	92.77	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	382	4.65	0.63	93.04	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	382	4.78	0.57	95.55	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	382	4.59	0.65	91.78	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.66	0.14	93.21	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	382	4.58	0.12	91.59	มากที่สุด

4.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นเป็นประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 89.94 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น และพึงพอใจมาก 3 ประเด็น โดยพึงพอใจมีผลต่อด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.31 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 7 ประเด็น โดยพึงพอใจ เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ และมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.86 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 6 ประเด็น โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.69 โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น โดยพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.69

ตารางที่ 4. 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารั้ว จังหวัดสกลนคร

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	382	4.58	0.72	91.52	มากที่สุด
1.2 มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	382	4.28	0.86	85.55	มาก
1.3 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	382	4.55	0.77	90.99	มากที่สุด
1.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	382	4.67	0.64	93.40	มากที่สุด
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	382	4.44	0.79	88.74	มาก
1.6 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	382	4.47	0.81	89.42	มาก
เฉลี่ย	382	4.82	0.23	96.47	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	382	4.65	0.70	92.93	มากที่สุด
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	382	4.72	0.66	94.35	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	382	4.58	0.81	91.68	มากที่สุด
2.4 มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	382	4.78	0.60	95.65	มากที่สุด
2.5 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	382	4.72	0.67	94.45	มากที่สุด
2.6 เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก	382	4.87	0.44	97.33	มากที่สุด
2.7 มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	382	4.69	0.70	93.77	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.93	0.16	98.69	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

รายการ	N	คะแนนเฉลี่ย	Std.	ร้อยละ	แปรผล
3.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอัยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	382	4.75	0.60	94.97	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	382	4.75	0.55	95.08	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	382	4.67	0.66	93.35	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	382	4.76	0.58	95.18	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	382	4.79	0.57	95.76	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	382	4.74	0.51	94.82	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.92	0.11	98.50	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	382	4.76	0.46	95.24	มากที่สุด
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	382	4.76	0.51	95.18	มากที่สุด
4.3 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	382	4.78	0.47	95.60	มากที่สุด
4.4 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	382	4.88	0.39	97.54	มากที่สุด
4.5 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	382	4.73	0.49	94.61	มากที่สุด
เฉลี่ย	382	4.93	0.14	98.64	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน	382	4.90	0.11	98.07	มากที่สุด

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงดง จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงดงจังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในกระบวนการให้บริการ 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยสอบถามประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ด้วยการใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุดจากผลการสำรวจ สรุปได้ว่า

งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.07 โดยพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.83 โดยพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.69 โดยพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

สรุป ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 งาน คือ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับ มากที่สุด 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04 โดยพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยาร จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม

งานที่ประเมิน	งานด้านการ จัดเก็บหรือ ภาษี	งานด้าน การจัด การศึกษา (ศพด.)	งานด้านการ รักษาความ สะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านการ บริการ การแพทย์ ฉุกเฉิน	เฉลี่ย
ประเด็นความพึงพอใจ					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.82	4.75	4.42	4.50	4.62
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	4.92	4.61	4.72	4.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	4.87	4.63	4.74	4.79
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	4.82	4.66	4.78	4.80
คะแนนเฉลี่ย	4.90	4.84	4.58	4.68	4.75
คิดเป็นร้อยละ	98.07	96.83	91.59	93.69	95.04
สรุประดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการ 4 ด้าน

5.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40

5.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

5.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน

5.2.1 งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.07

5.2.2 งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.83

5.2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59

5.2.4 งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 382 ชุด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.69

สรุป

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด.) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามประเด็นความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับ มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 95.04

5.3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

1. ควรมีการตั้งกรรมการตรวจสอบโครงการที่ดำเนินการในกรณีที่มีการระดมทุนเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ให้ชาวบ้านมีความเชื่อใจในกระบวนการ
2. ควรมีการสำรวจการถือครองที่ดินของคนในชุมชนเนื่องจากมีชาวบ้านหลายคนที่มีความต้องการรางวัลที่ดิน แต่ยังไม่มีการออกเอกสารสิทธิ์ในการถือครองที่ดิน
3. ควรมีการตรวจสอบโครงการก่อสร้างประปาในหมู่บ้าน เนื่องจากชาวบ้านร้องเรียน กรณีที่ผู้รับเหมาทำโครงการตรวจสอบ ในกรณีที่มีการสร้างขึ้นมาใหม่ซึ่งยังใช้งานไม่ได้ แต่กรรมการตรวจสอบ ตรวจสอบโครงการผ่าน ทั้งนี้ควรมีการตรวจสอบความโปร่งใส
4. ตำบลหนองบัวลิม เป็นตำบลที่หมู่บ้านมีศักยภาพในการเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวโอท็อปวิถี แต่ยังไม่ดี การดูแลรักษาในส่วนของภูมิทัศน์ ควรมีการดูแลรักษา

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร
ที่ ๔๔๒ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ		
๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โฆษิต	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

ความเรียบร้อย	๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย
	๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถ
ดำเนินการได้	

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเมธ	เบ้าธรรม	กรรมการ
๓. อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๔. อาจารย์วิไลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕. อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๖. อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๗. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์สิตลา	วงศ์ภาพสินธุ์	กรรมการ
๙. อาจารย์อติตยา	อุ้นจันที	กรรมการ
๑๐. นางสาวพุทธชาติ	พรหมบุรณย์	กรรมการ
๑๑. อาจารย์อนุชาติ	ไชยทองศรี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์หทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ทิพวรรณ	ศิริมาตร	กรรมการ
๑๔. อาจารย์ดาริกา	แสนพวง	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๑๖. อาจารย์มานิตย์	सानอก	กรรมการ
๑๗. อาจารย์สมพงษ์	วะทันติ	กรรมการ
๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์	ขาวทอง	กรรมการ
๑๙. อาจารย์เดียนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๒๐. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๒๑. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๒๒. อาจารย์พัชรี	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๒๔. อาจารย์สุตาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๒๕. อาจารย์สำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๒๖. อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๒๗. อาจารย์วินัย	หล้าวงษ์	กรรมการ
๒๘. อาจารย์วิระชัย	จรบุรณย์	กรรมการ
๒๙. นางสาวจันทิตา	แก้วทองมี	กรรมการ
๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	กรรมการ
๓๑. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๓๒. อาจารย์จิรวรรณ	ศุภโกศล	กรรมการ

๓๓. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๓๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๓๖. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๓๗. อาจารย์ปัญญาพัญ์	จงจิตเจริญชัย	กรรมการ
๓๘. อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๓๙. อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๔๐. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๔๑. อาจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๔๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ พ.ต.ธเนศวร์อุดม	จุมพลหล้า	กรรมการ
๔๓. อาจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๔๔. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๔๕. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๔๖. นายวุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๔๗. รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๔๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๔๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๕๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ
๕๑. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๕๒. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๕๓. นางสาวมิ่งกมล	หงษ์วงศ์	กรรมการ
๕๔. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๕๕. นางนุจจริย	สตาจ์รัตน์	กรรมการ
๕๖. นางสาวราลักษณ์	เกตุไพบูลย์	กรรมการ
๕๗. นางสาววาสนา	สกุลโนน	กรรมการ
๕๘. นางดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๕๙. นางสาวธัญญา	ปากเพียร	กรรมการ
๖๐. นายสยาม	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๖๑. นายมติ	นารามย์	กรรมการ
๖๒. อาจารย์ปานิสรา	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๖๓. นางสาวพนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๖๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรเศ	เมตตะธำรงค์	กรรมการ
๖๕. นางสาวภาณิชา	สัตนาโค	กรรมการ

๖๖.นางสาวชลาลัย

เห้าน้อย

กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ
๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป
๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง
๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาความสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งจะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๓. คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ทีอร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและข้อเสนอโครงการ

๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวณัฐม	สัพโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เห่งน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิกจ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิกจ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์ไมเชิด ศรีภูธร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสกลนคร



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม.....

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม..... เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของ.....องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม..... เป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ อายุไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 - 40 ปี ☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา
 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 ☐ ปริญญาตรี
 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ เกษตรกร
 ☐ ผู้ประกอบการ
 ☐ ข้าราชการ
 ☐ นักเรียน / นักศึกษา
 ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ☐ ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้างทั่วไป
 ☐ อื่นๆ
6. ความถี่ที่ท่านมารับบริการ ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1 ครั้ง/ปี
 ☐ 2 – 3 ครั้ง/ปี
 ☐ 4-5 ครั้ง/ปี
 ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม

ระดับความพึงพอใจ 5 คะแนน คือ พึงพอใจมากที่สุด 2 คะแนน คือ พึงพอใจน้อย
 4 คะแนน คือ พึงพอใจมาก 1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด
 3 คะแนน คือ พึงพอใจปานกลาง

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี					งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด)					งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ					งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ																				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน																				
2. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ																				
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ																				
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน																				
5. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ																				
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง																				
ด้านช่องทางการให้บริการ																				
1. มีช่องทางในการให้บริการเพียงพอต่อผู้ให้บริการ																				
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร																				
3. มีช่องทางในการให้บริการหลายช่องทาง																				
4. มีกลไกเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ																				
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ																				

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี					งานด้านการจัดการศึกษา (ศพด)					งานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ					งานด้านการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก																				
7. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่																				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																				
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม																				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่																				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ																				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ																				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ																				
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ																				
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก																				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ																				
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ																				
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด																				
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ																				
5. บ้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ข้อมูล

หมู่ที่				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid บ้านหนองบัวลิม หมู่ 1	19	5.0	5.0	5.0
บ้านโคกทรายขาว หมู่ 2	33	8.6	8.6	13.6
บ้านนาถ่อน หมู่ 3	35	9.2	9.2	22.8
บ้านท่างาม หมู่ 4	24	6.3	6.3	29.1
บ้านปากโนด หมู่ 5	17	4.5	4.5	33.5
บ้านเพี้ย หมู่ 6	17	4.5	4.5	38.0
บ้านโพนก่อ หมู่ 7	27	7.1	7.1	45.0
บ้านดินตั่ว หมู่ 8	24	6.3	6.3	51.3
บ้านหนองผามเรือ หมู่ 9	13	3.4	3.4	54.7
บ้านโพธิ์ชัย หมู่ 10	29	7.6	7.6	62.3
บ้านบึงบุรพา หมู่ 11	23	6.0	6.0	68.3
บ้านหนองบัวใต้ หมู่ 12	25	6.5	6.5	74.9
บ้านหัวนาคำ หมู่ 13	30	7.9	7.9	82.7
บ้านเพี้ยใต้ หมู่ 14	18	4.7	4.7	87.4
บ้านท่าสาวเอ้ หมู่ 15	26	6.8	6.8	94.2
บ้านนาล้อม หมู่ 16	22	5.8	5.8	100.0
Total	382	100.0	100.0	

อายุ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อายุไม่เกิน 20ปี	5	1.3	1.3	1.3
อายุ 21 - 40 ปี	30	7.9	7.9	9.2
อายุ 41 - 60 ปี	84	22.0	22.0	31.2
อายุ 60 ปีขึ้นไป	263	68.8	68.8	100.0
Total	382	100.0	100.0	

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	133	34.8	34.8	34.8
หญิง	249	65.2	65.2	100.0
Total	382	100.0	100.0	

ระดับการศึกษาสูงสุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมศึกษา	303	79.3	79.3	79.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	3.1	3.1	82.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	15.2	15.2	97.6
ปวส.	4	1.0	1.0	98.7
ปริญญาตรี	5	1.3	1.3	100.0
Total	382	100.0	100.0	

อาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เกษตรกร	370	96.9	96.9	96.9
ผู้ประกอบการ	4	1.0	1.0	97.9
ข้าราชการ	2	.5	.5	98.4
นักเรียน/นักศึกษา	2	.5	.5	99.0
ธุรกิจส่วนตัว	4	1.0	1.0	100.0
Total	382	100.0	100.0	

ความถี่ที่ท่านมารับบริการในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 ครั้ง/ปี	78	20.4	20.4	20.4
2 - 3 ครั้ง/ปี	104	27.2	27.2	47.6
4-5 ครั้ง/ปี	42	11.0	11.0	58.6
6 ครั้งขึ้นไป/ปี	158	41.4	41.4	100.0
Total	382	100.0	100.0	

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวลิม อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดสกลนคร











บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 43 น.
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอัมมอ้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. 100 น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 72 น.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. 44 น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. 60 น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา. (2555). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. 42 น.
- สุนารี แสนพุก. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 151 น.
- อุทัย หิรัญโต. (2530). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- Mullins L.J. (1969). Management and Organizational behavior. London: Pitman Publishing.
- Taro Yamane. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.