



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย โทร ๐-๔๒๗๐-๗๖๕๓

ที่ สน.๗๕๙๐๑/๓๘๓ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ได้รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนคะแนนรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕ จึงรายงานผลฯ ให้ผู้บริหารทราบ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปาริฉัตร อัญญปัญญา)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นางสุปราณี บุตตะวัง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.

19/10/2564
เพื่อไปออกตาม / ปลัด อบต.

จ.อ.



(สุเทพ เนลยศักดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

พท.

11/10/2564
เพื่อไปออกตาม / ปลัด อบต.



(นางสาวอรนุช กุละนาม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย



(นายสุรศักดิ์ โพธิ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสตูล ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสตูล ได้รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๑. ภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕

๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชน แยกเป็นงานบริการของแต่ละด้าน ดังนี้

- งานด้านการศึกษา
- งานด้านสาธารณสุข
- งานด้านสาธาณูปโภค
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละกอง/ส่วนราชการต่อไป

สำหรับรายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ จะปิดประกาศ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ www.khuakai.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายสุรศักดิ์ โพธิ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำ



รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของการศึกษา
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลซำก่าย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลซำก่าย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๓๔๐ คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

หน้า

คำนำ	(๑)
สารบัญ	(๒)
สารบัญภาพประกอบ	(๔)
สารบัญตาราง	(๕)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(๗)

บทที่ ๑ บทนำ	๑
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
ขอบเขตของการศึกษา	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๖
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร	๒๔
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการศึกษา	๓๙
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	๓๙
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๙
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๑
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	๔๒
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๔๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๔๘
ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย โดยภาพรวม	
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๔๙
ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย งานด้านการศึกษา	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข	๔๓
ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุขโปศ	๔๗
ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๖๑
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร	๖๕
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	๖๗
สรุปผล	๖๗
อภิปรายผล	๖๙
ข้อเสนอแนะ	๗๐
บรรณานุกรม	๗๓
ภาคผนวก	๗๗

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่

หน้า

๑.๑. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๒๗
๓.๑ จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๔๐
๔ จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๕
๕ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๖
๖ จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๖
๗ จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๗
๘ จำนวนร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๗
๙ จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม	๔๘
๑๐ ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๔๘
๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม	๔๙
๑๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๕๐
๑๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๑
๑๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๕๑
๑๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๒
๑๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	๕๓
๑๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๕๔
๑๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๕
๑๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๕
๒๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๖
๒๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	๕๗
๒๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๒๓	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณูปโภค ด้านช่องทางการให้บริการ	๕๙
๒๔	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕๙
๒๕	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๐
๒๖	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	๖๑
๒๗	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๒
๒๘	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	๖๓
๒๙	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๓
๓๐	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๔
๓๑	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล การดำเนินการวิจัยแบบสำรวจความพึงพอใจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จังหวัดสตูล ๔ ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล จำนวน ๓๙๐ คน โดยผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamanae) และใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๑ - ๔.๙๑ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธาณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๒. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๗ - ๔.๘๕ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๓. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ -

๔.๘๙ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๔ - ๔.๘๘ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๕. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๙๐ - ๔.๙๒ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะวิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๒๐

งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๔๐

งานด้านสาธารณสุขปภค มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๗.๒๐

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๘.๒๐

คะแนนเฉลี่ยรวม $๙๖.๒๐ + ๙๗.๔๐ + ๙๗.๒๐ + ๙๘.๒๐ = ๓๘๘.๐๐ / ๔ = ๙๗.๒๕$

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕ ได้คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน

- ☒ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๕
- ☐ ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๐

บทที่ ๑

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้ องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่ แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ การให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินงานด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนโดยตรง เช่น การบริการจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

นอกจากนี้ องค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้นำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ ดำเนินตามบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีระบบ และเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result oriented) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับกระบวนการขั้นตอนในการบริหารงานที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ด้วยการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลขัวก่าย ตั้งอยู่ที่เลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลขัวก่าย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๒๐ อยู่ห่างจากทิศตะวันออกของอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี เป็นระยะทางประมาณ ๖ กิโลเมตร โดยมีเนื้อที่ประมาณ ๖๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๐,๖๒๕ ไร่

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลนาซอและตำบลวานรนิวาส	อำเภอวานรนิวาส
ทิศใต้	ติดกับตำบลหนองสนม	อำเภอวานรนิวาส
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลลาใหญ่	อำเภออากาศอำนวย
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลวานรนิวาส	อำเภอวานรนิวาส



แผนที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชว่่าย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานด้านสาธาณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การสุ่มตัวอย่างในการศึกษา คำนวณครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละ หมู่บ้านในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๕๐ ชุด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรใน แต่ละงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

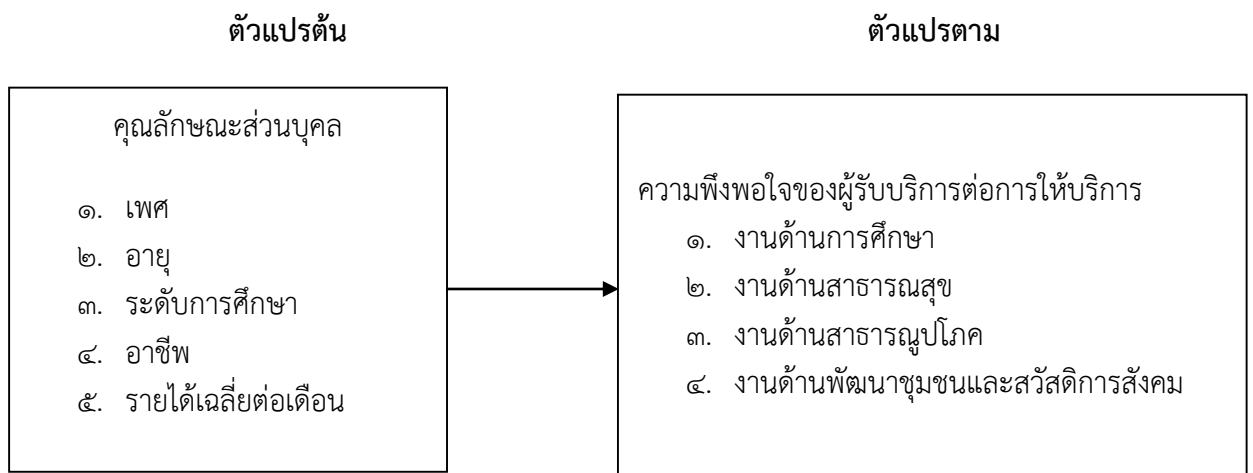
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้ง ทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะ นำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

๑. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้อง กับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมานนนิวาส จังหวัดสกลนคร
๒. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป
๓. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ ๑.๑ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและ แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

๔. ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจหรือความพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการ ได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๖๔, น. ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๖๒, น.๑๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เรา เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคล อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมาก หรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นทั้งบวกและลบ แต่ก็เมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็น ความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึก ไม่ พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ จากการเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, ๒๐๒๐) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้า ผลการทำงาน ของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๖๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการ จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒. ความพึงพอใจในการให้บริการ

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

Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการเป็นความต้องการและ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับหลังจากการใช้บริการแล้ว

Hanks, Line & Kim (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคนทั่วไปที่องค์กร ธุรกิจการให้บริการได้รับการเอาใจใส่ในคุณภาพของการให้บริการ จนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค บุคคลหรือกลุ่มคน ทั่วไปเกิดความเชื่อถือในด้านคุณภาพของบริการ

James, Villacis Calderon & Cook (๒๐๑๙) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพของการบริการ เป็นการทำให้ผู้รับบริการหรือ ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกถึงความพึงพอใจ ความสุขได้กับสิ่งที่คาดหวังไว้ที่ได้ใช้ บริการด้วยตามเต็มใจจากผู้ให้บริการ

Rubogora Felix, (๒๐๑๙) หรือเป็นรูปแบบของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ แต่ไม่เท่ากับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานของ การให้บริการลูกค้ามักใช้เกณฑ์บางอย่าง ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือ

Gusti Ngurah Joko Adinegara .et al.(๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจในคุณภาพการ บริการนั้นยากที่จะประเมินมากกว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการสำหรับผู้บริโภค ประการ ที่สองการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับ ประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สาม การประเมินคุณภาพไม่ได้ทำเพียงอย่างเดียวกับ ผลการให้บริการรวมถึงการประเมินผลในกระบวนการให้บริการความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพของ บริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการแข่งขันในธุรกิจปัจจุบัน

Melo, Hernandez-Maestro & Munoz-Gallego (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มี คุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดย การให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง โดยองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการด้วย คุณภาพที่มีความเป็นเลิศ และคุณภาพของการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง

Munoz-Gallego (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นการบริการที่มีคุณภาพที่เป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในขณะที่การรักษาคุณค่าของลูกค้า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินระดับการให้บริการ โดยรวมขององค์กรและการประเมินจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ใน ระหว่างการพบปะกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตและความพยายามทางการตลาดขององค์กร

See-Ying Kwok .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง ขึ้นอยู่กับระดับของประสิทธิภาพการบริการจริง ในการ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการสามารถเข้าใจ ได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพที่ให้บริการที่ได้รับ

Sedjai Asma. et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดว่าจะ ได้รับกับการบริการที่รับรู้ นอกจากนี้พบว่ามันยากที่จะประเมินคุณภาพของ

การบริการ เนื่องจากการ จัดส่งพร้อมกันและการบริโภค สำหรับคุณภาพการบริการทำให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการประเมิน โดยรวม ถือเป็นการแสดงออกของ เครื่องมือและประสิทธิภาพการ แสดงออกถึงความแตกต่างระหว่าง การบริการที่คาดว่าจะรับรู้โดยผู้รับบริการหรือผู้บริโภค นั้นเอง

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มา จากคุณภาพการ ดำเนินงานและผู้รับบริการรับรู้ คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการทาง ผู้รับบริการจะทำให้ ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานคุณภาพที่รับรู้ของลูกค้า เป็นการตัดสินใจหรือ พิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลในการใช้ ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องใส่ใจกับคุณภาพของ บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีใน การกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการ บอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al., (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจใน คุณภาพการ บริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการ การให้บริการและจะบ่งบอก ถึงความเป็นไปได้ว่า เมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่มีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์ หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ภักดีและมีการบอกต่อ

๓. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียม กัน วีเบอร์ (Weber, ๒๐๒๒, p. ๓๔๐ อ้างถึงใน อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, ๒๕๖๓, น. ๑๐-๑๑) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการ โดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคลกล่าวคือเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจ ในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๓.๑ ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความ ต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละ บุคคล มีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์ บริการก็ เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพ ของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตาม

ความต้องการของ ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๓.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ จริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตามมักจะมีมาตรฐานการ บริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อน มาใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือ พบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับ จริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความ แตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยัน เบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

๓.๓ ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคล สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับ ความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานใน การเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

๔. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

๔.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพลวินัย ๒๕๖๓ : ๘)

๔.๑.๑ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔.๑.๒ การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นได้ จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกัน กับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการ บริการ ตามมา

๔.๑.๓ ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงาน บริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการโดย คำนึงถึงสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจได้ ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและ สนองที่ผู้มารับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของบริการ

๔.๑.๔ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการชื่นมื่นชม สภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้อง กับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่ง ภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้บริการ

๔.๑.๕ กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วน สำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผล ให้กับการ ปฏิบัติการแก่ผู้มารับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้น ไทย ๒๕๖๓ : ๖๙)

๔.๒.๑ ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึง สถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมี การประชาสัมพันธ์ งานบริการต่อเนื่อง

๔.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็น ระบบมีขั้นตอนในการ ให้บริการ

๔.๒.๓ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ วับริบริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

๔.๒.๔ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการ ให้บริการที่ กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่อง สามารถไขทันทันทีหรือไม่ล่าช้า

๔.๒.๕ ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูล ทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

๔.๓ ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet ๑๙๖๔ : ๓๙๐)

๔.๓.๑ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่ จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของ เสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมาย จึงเป็น หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มี สาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้ แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้น ได้ หลักความเสมอ มาเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความ เสมอภาคได้ ๒ ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็น หลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่อง หนึ่งเป็นเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้เพียงพอ

๔.๓.๒ การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมอง ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัย นักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการ บริหารเวลากว่าคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่ กำหนด (การบริหารเวลา ๒๕๖๓ : ๔) การบริหารเวลาเป็นตัวกำหนด และการควบคุมการปฏิบัติงานให้ บรรลุผลตาม เวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่รับผิดชอบ การบริหารเวลา ให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

๔.๓.๒.๑ การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

๔.๓.๒.๒ การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลา สำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

๔.๓.๒.๓ การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือ การประชุมที่ไม่จำเป็นควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการ มอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการ ทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

๔.๓.๒.๔ การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจ เพื่อทำงาน ตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

๔.๓.๒.๕ การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการ ทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความ ตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือ เทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการ วางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิค ต่างๆ เข้า ไปด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่ กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

๔.๓.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ ต้องมี ลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม Millet (๑๙๖๔ : ๓๘) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการ ให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็น ด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วยด้วยการบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการ บริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับ ได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับ บริการที่พึงประสงค์และ ระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับ อิทธิพลปัจจัย ๓ ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้มารับ บริการ ทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของผู้มารับบริการ และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติ หน้าที่การทำงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกัน เป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การ สามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อ องค์การนั้น คือ

๔.๓.๔.๑ องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

๔.๓.๔.๒ การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

๔.๓.๔.๓ ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง
เรียบร้อย

๔.๓.๔.๔ องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

๔.๓.๔.๕ องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่น
และมั่นคง

๔.๓.๔.๖ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

๔.๓.๕ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มี ความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนา องค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มี การพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

๔.๓.๕.๑ วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรก ที่ควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมี ศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่ง ที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่

ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มี ศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

๔.๓.๕.๒ มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะ เปลี่ยนแปลงและต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพ ของตนเองนั้น มีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลง ตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มี ศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดีๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

๔.๓.๕.๓ มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำให้คิดและยอมรับ ความรู้สึก ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใช่ว่าจะเป็นการ พัฒนา ประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติใน การทำงานก็ จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมอง โลกในแง่ดี หรือ การคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยให้เสริมกำลังใจและ สามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของ ความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

๔.๓.๕.๔ ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้ สมองได้รับ การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับ งานที่ทำอยู่ ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้ เพิ่มเติมเพราะคน ที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

๔.๓.๕.๕ ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการ ทำงานนั้น ถือเป็น หัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจ ไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงาน แบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละ อย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุด ใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจน ของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐาน ของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงาน ไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมาย ปลายทางของความสำเร็จ

๔.๓.๕.๖ วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ใน การทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้น ได้ด้วยเงื่อนไขของการ วางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจาก มุมมองที่หลากหลาย การ วางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลาย ทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็น การลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้น การวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มี ความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๓.๕.๗ มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้ การสื่อสาร ยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

๔.๓.๕.๘ มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบ อย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้ เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการ พัฒนา การให้บริการ ด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

๔.๓.๖ การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับ โปรแกรมและ ฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศที่ ให้บริการ แก่ผู้มา รับบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และ รวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ ในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาด ของผู้ให้บริการด้วย สรุปคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอก ถึงความรู้สึที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึง พอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผล ของการรับรู้ และประเมิน คุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับ ของความพึงพอใจอาจไม่คงที่และ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นความเสมอภาพ ที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้นมี ความพึงพอใจหรือไม่ ควรจะพิจารณาจากองค์ประกอบ หลายๆ ด้านรวมกัน ประกอบด้วย การ ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การ ให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการ ให้บริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งองค์ประกอบที่นำมาพิจารณานี้มีความสอดคล้องกับ ความต้องการ ขึ้นพื้นฐานของผู้รับบริการอย่างชัดเจน และเมื่อ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย แล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, น. ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

๑. ผลลัพธ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มี คุณภาพและ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการ จะต้องแสดงให้เห็น ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการ สร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการ

๒. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ

๓. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความ พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบ การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและ นำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ กิจกรรมบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้บริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชวงค์ ฉายะบุตร (๒๕๖๒, น. ๑๑-๑๔) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตาม หลักการที่เรียกว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มา ติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของ ผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่ จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมี การแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีก ประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควร จะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดทะเบียนการค้าหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่าย เอกสารบัตรประชาชนมาก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการ พัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วผู้มาใช้บริการก็จะเกิด ทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีกและจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้ง ในแง่ของนโยบายระเบียบแบบแผนและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

๖. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกัน เป็นไปได้ง่ายขึ้น

๗. ความเสมอภาคการให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

๗.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

๗.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่า ประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถ เข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธณ ธนาพงศธร (๒๕๖๓, น. ๓๐๓-๓๐๔) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี ๕ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
๒. หลักความสม่ำเสมอ
๓. หลักความเสมอภาค
๔. หลักความประหยัด
๕. หลักความสะอาด

พาราซูรามาน (Parasuraman, et al. ๒๐๑๘; Parasuraman and Grewal, ๒๐๑๘) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพ การบริการ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานทำงาน บริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

๒. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่ นำเสนอแก่ผู้รับบริการงานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

๓. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือการให้บริการผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและ ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๔. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

๕. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ แต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและ ความ แตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

๕. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒, ๒๘) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนด ทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความ พร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

๓. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุก คนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการ ทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

๕. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตาม กลยุทธ์ที่วางไว้

๖. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใด วิธีการหนึ่งหรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓, น. ๑๓๘-๑๔๐) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจแบ่ง แบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น ๒ ลักษณะคือ

๑. แบบสำรวจปรนัยเป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบโดยที่ผู้ตอบตอบ ตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

๒. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของ ตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบ วัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น ๒ ลักษณะคือ

๒.๑ แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไปเป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มี ความสุขอยู่กับการงานโดยรวมตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, ๒๕๖๒, น. ๑๓๘ อ้างถึงใน Hackman and Oldham, ๑๙๑๘) ซึ่งมีข้อคำถาม เพียง ๕ ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ ๒ และข้อ ๕ เป็นคำถามนิเสธ

๒.๒ แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจ ในแต่ละด้านตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ได้แก่แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮมแบบสอบถามเป็นมาตรา ส่วนประมาณค่ามีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ความ มั่นคงในงานมิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๖๔, ๓๙) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจ กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอ ความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการ ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่ง เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

๓. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจาก การได้รับการ บริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะ สามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

๗. องค์ประกอบของการให้บริการ

แมคครอลอง (Maculion, ๒๐๑๙ อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, ๒๕๖๒, น.๒๙) มีความเห็นว่า การให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service - delivery agency) บริการซึ่งเป็นประโยชน์ที่ให้ผู้บริการได้ส่งมอบให้แก่

ผู้รับบริการ โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูป ของทัศนคติก็ได้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (๒๕๖๔, อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, ๒๕๖๒, น.๒๙) ได้ให้ความหมาย ของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการ ให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการ สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็น การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร

๘. การพัฒนาการให้บริการที่ประทับใจ

๘.๑.การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่ ในการจัดสำนักงานบริการยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

๑.การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ การให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๒. เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่

๓. สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น

๔. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

๕. จัดสำนักงานตามโครงการ ๕ ส.

๖. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงามเป็นธรรมชาติ

๘.๒ จัดให้มีแผนกบริการประชาชน การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อจะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไปแต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำตรวจสอบหลักฐาน เพื่อให้ ประชาชนพร้อมเข้ารับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ยิ้มแย้มและทักทาย
- สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

๘.๓ การจัดระบบการให้บริการ

๑. การจัดลำดับในการติดต่อโดย

- ให้บัตรคิว
- ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
- จัดช่องทางให้ติดต่อ
- จัดช่องทางพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดย

แยกออกจากช่อง ปกติเป็นช่องทางด่วน

๒. การจัดจุดรับติดต่อควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

๙. การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้ บริการเหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากและจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการหลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก แบบจำลองคุณภาพการให้บริการของพราราซูราแมน, ซีทฮอล์ม, และแบรี่ (Para -suraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๑๙, p.๔๑-๕๐) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการ เป็นสำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการ ไม่ประสบความสำเร็จซึ่งแสดงช่องว่าง ๕ ประการ ดังนี้

๙.๑ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (Gap Between Consumer Expectation and Management Perception) จะเกิดขึ้นหากฝ่ายบริหาร ไม่สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จากธุรกิจที่ให้บริการนั้น

๙.๒ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารและข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ (Gap Between Management Perception and Service-Quality Specifications) จะเกิดขึ้นได้ เมื่อฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ความต้องการของลูกค้าแต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

๙.๓ ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและการส่งมอบบริการ (Gap Between Service-Quality Specification and Service Delivery) จะเกิดขึ้นได้เมื่อ

พนักงานไม่ได้ รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือบางครั้งมีความสับสนในมาตรฐาน ของงานแต่ละงานได้

๙.๔ ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก (Gap Between Service Delivery and External Communications) ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นผลมาจากคำพูดของตัวแทนขายและการโฆษณาของบริษัทการสื่อสารกับภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า

๙.๕ ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง (Gap Between Perceived Service and Expected Service) ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังถ้าบริการ ที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะ พึงพอใจและใช้บริการซ้ำอีก

การปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมี หลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน จะต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถ พิจารณาได้ ดังนี้

เดเนียล วิท (Danial. Wit, ๒๐๒๑, p.๑๐๑-๑๐๓) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชน ในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจำเป็นต้องมี องค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของ รัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิเชียร ต้นศิริคงคล (๒๕๖๓, น. ๘-๙) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชน หนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชน ตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานภายใน องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นสำคัญ ซึ่งการ ปกครองท้องถิ่นมี ลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความ เจริญประชากร หรือขนาดพื้นที่

๒. ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

๓. หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่ง ออกเป็น ๒ ประการ คือ ประการที่หนึ่ง สิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ต่าง ๆ ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และประการที่สอง สิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหาร กิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

๔. เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ เมืองครฝ่ายบริหาร และ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

๕. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ ๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

(๑) ด้านกายภาพ

๑) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ) องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ตั้งอยู่ที่เลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลชวักาย อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๒๐ อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นระยะทางประมาณ ๖ กิโลเมตร โดยมีเนื้อที่ประมาณ ๖๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๐,๖๒๕ ไร่

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลนาซอและตำบลวานรนิวาส	อำเภอวานรนิวาส
ทิศใต้	ติดกับตำบลหนองสนม	อำเภอวานรนิวาส
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลวาใหญ่	อำเภออากาศอำนวย
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลวานรนิวาส	อำเภอวานรนิวาส

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลชวักาย มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มและเป็นแอ่งกระทะ เมื่อถึงฤดูฝน น้ำหลาก จะทำให้เกิดน้ำท่วมขังบริเวณนาข้าวของชาวบ้านเป็นส่วนมาก ทำให้พืชผลทางเกษตรได้รับความเสียหาย

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลชวักาย ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง กันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึง มกราคม

ภูมิอากาศโดยรวม จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อน เฉพาะฤดูหรือแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอดฤดู แต่ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวจะมีอากาศแห้งแล้งเกือบตลอดฤดู ท้องฟ้าโปร่งเป็นส่วนมาก ช่วงต่อระหว่างฤดูมรสุมทั้งสองตรงกับฤดูร้อน เป็นระยะเวลาที่ดวงอาทิตย์กำลังเคลื่อนผ่านเส้นศูนย์สูตรขึ้นไปยังซีกโลกเหนือ พื้นดินจะสะสมความร้อนไว้ ทำให้อากาศร้อนฟ้าหลัวแห้งและมีพายุฝนฟ้าคะนองเป็นครั้งคราว

อุณหภูมิอากาศเฉลี่ย (°C) ทั้งปี

- รายวัน ๒๖.๐
- ต่ำสุดในภาคเช้า ๑๕
- ต่ำที่สุด ๒.๐
- สูงสุดในภาคบ่าย ๓๔.๐
- สูงที่สุด ๓๙.๐

ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย (%) ทั้งปี

- เวลา ๐๗.๐๐ น. ๙๔%
- เวลา ๑๓.๐๐ น. ๓๓%

ลมผิวพื้น ทั้งปี

- ความเร็วลมเฉลี่ย (กม./ชม.) ๔.๓
- ทิศทางลม(ทิศ) ทิศตะวันออก

ฝนเฉลี่ยทั้งปี ๑,๗๑๔.๕ มิลลิเมตร

ลักษณะของดิน

สภาพดินเป็นดินร่วนซุยปนหินลูกรัง

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ส่วนใหญ่ราษฎรในตำบลชวักาย ใช้น้ำฝนทำการเกษตร (นาข้าว) เป็นหลักและใช้น้ำจากลำห้วยโทง ลำน้ำยาม ลำห้วยเพียง ลำห้วยแหน ลำห้วยกอก ทำการเกษตรในฤดูแล้ง

นอกจากนั้นยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่

ฝาย จำนวน ๒๗ แห่ง

ลักษณะของต้นไม้/ป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลชวักายมีพื้นที่ป่าไม้ เป็นป่าสงวนแห่งชาติอันได้แก่ป่าดงอืบาง ป่าดงคำพูล ป่าดงคำกั้ง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของทิศเหนือของตำบลชวักาย มีพื้นที่ประมาณ ๒,๑๒๕ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕ ของพื้นที่ตำบลชวักาย

ด้านการเมืองการปกครอง

ข้อมูลเกี่ยวกับกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลซำก่าย

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
๑	นายอดิศักดิ์ ปัญญาชัย	กำนันตำบลซำก่าย	๐๙๘-๙๓๖๕๘๕๐
๒	นายมงคล บัวศรี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑	๐๘๘-๗๓๐๘๔๑๔
๓	นายไพรวลัย ดกเอีย	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๒	๐๖๕-๑๑๓๔๓๔๘
๔	นายชุมพล สิมิ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๓	๐๘๕-๖๔๗๒๔๗๕
๕	นายไพศาล ทิพย์ทอง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๔	๐๙๕-๑๖๙๑๘๗๔
๖	นายพิมพ์พา บุตรสุบิน	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๕	๐๘๐-๑๖๘๔๔๕๔
๗	นายธีระพงษ์ สารีแผง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๖	๐๙๓-๓๘๐๐๔๕๑
๘	นายคำสี เสรีไทย	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๘	๐๘๗-๘๕๓๔๓๒๗
๙	นายเฉลิมพร สารศรี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๙	๐๘๑-๐๔๑๕๘๑๐
๑๐	นายภาณุวัฒน์ คอบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๐	๐๙๖-๐๖๗๔๐๑๙
๑๑	นายชัยวัตร จันทรแก่น	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๑	๐๘๖-๘๕๕๐๗๒๓
๑๒	นายสรารัฐ ไผ่ทาคำ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๒	๐๙๘-๙๖๘๓๔๗๕
๑๓	นายธนต์ พรหมเทพ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ ๑๓	๐๘๐-๐๕๐๙๑๕๓

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซำก่าย

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
๑	นายนเรศ ต่ายเนาวิดง	ประธานสภาฯ	๐๖๒-๒๘๑๙๙๖๖
๒	นายประกัย สารีแผง	รองประธานสภาฯ	๐๖๒-๒๐๒๕๗๙๙
๓	นายสมบัติ โพธิ์ศรี	ส. อบต. หมู่ที่ ๑	๐๙๖-๓๓๒๘๗๓๑
๔	นายใจเพชร บุตรพันธ์	ส. อบต. หมู่ที่ ๒	๐๘๐-๐๕๗๙๑๘๐
๕	นายประเสริฐ จัดตาดี	ส. อบต. หมู่ที่ ๓	๐๖๕-๐๒๐๓๔๗๕
๖	นายธนดล อ่อนสุระทุม	ส. อบต. หมู่ที่ ๔	๐๘๙-๐๘๘๖๑๙๑
๗	นายสมพงษ์ จันทพันธ์	ส. อบต. หมู่ที่ ๕	๐๘๐-๑๖๘๔๔๕๔

๘	นางสมพันธ์	อัครธรรม	ส. อบต. หมู่ที่ ๗	๐๘๒-๘๙๕๒๑๓๑
๙	นายจรรยา	สานนท์	ส. อบต. หมู่ที่ ๘	๐๖๑-๓๕๗๕๙๐๒
๑๐	นายวัฒนา	สารศิริ	ส. อบต. หมู่ที่ ๙	๐๖๑-๐๒๘๑๔๗๕
๑๑	นายณรงค์ลักษณ์	โพธิ์ศรี	ส. อบต. หมู่ที่ ๑๐	๐๙๑-๓๔๖๙๖๐๑
๑๒	นายธีระศักดิ์	ผาระมี	ส. อบต. หมู่ที่ ๑๒	๐๙๘-๐๙๕๐๕๓๒
๑๓	นายพานิช	ราศรี	ส. อบต. หมู่ที่ ๑๓	๐๖๓-๙๘๓๕๙๐๐

ประชากร

๒.๑. ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
๑	บ้านขัวก่าย	๒๘๔	๔๕๙	๔๗๒	๙๓๑
๒	บ้านโคกผักหวาน	๘๑	๑๓๓	๑๔๘	๒๘๑
๓	บ้านโนนสว่าง	๙๔	๑๘๒	๑๕๖	๓๓๘
๔	บ้านขาม	๒๗๘	๔๒๕	๔๔๔	๘๖๙
๕	บ้านวังวิน	๒๘๗	๕๕๔	๔๙๑	๑๐๔๕
๖	บ้านโนนจั่ว	๑๗๘	๓๐๒	๓๖๒	๖๖๔
๗	บ้านหนองนาแซง	๙๔	๑๗๐	๑๓๒	๓๐๒
๘	บ้านโคกถาวร	๒๓๘	๔๕๙	๔๒๙	๘๘๘
๙	บ้านสังเปือย	๑๙๗	๓๘๓	๓๙๑	๗๗๔
๑๐	บ้านขัวก่ายสอง	๒๔๐	๓๗๘	๔๑๑	๗๘๙
๑๑	บ้านหนองแวง	๒๒๔	๓๒๑	๓๔๓	๖๖๔
๑๒	บ้านสังเปือยสอง	๑๒๓	๒๕๑	๒๕๐	๕๐๑
๑๓	บ้านสังเปือยสาม	๑๔๐	๒๘๙	๓๐๙	๕๙๘
	รวมทั้งสิ้น	๒,๔๕๘	๔,๓๐๖	๔,๓๓๘	๘,๖๔๔

หมายเหตุ: ข้อมูลจากทะเบียน อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ในตำบลซำก่ายมีโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน ๖ แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน ๓ แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕ แห่ง และศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน จำนวน ๑ แห่ง

แสดงรายชื่อและสถานที่ตั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สถานที่ตั้ง	หมายเหตุ
๑	โรงเรียนบ้านซำก่าย	หมู่ที่ ๑๐	ประถม/มัธยม
๒	โรงเรียนบ้านวังเวิน	หมู่ที่ ๕	ประถม/มัธยม
๓	โรงเรียนบ้านโนนจั่ว-หนองนาแซง	หมู่ที่ ๖	ประถม
๔	โรงเรียนบ้านโคกถาวร	หมู่ที่ ๘	ประถม
๕	โรงเรียนบ้านสังเปือย	หมู่ที่ ๑๒	ประถม/มัธยม
๖	โรงเรียนบ้านขาม – หนองแวง	หมู่ที่ ๑๑	ประถม
๗	ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน	หมู่ที่ ๑๐	ประถม/มัธยม
๘	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซำก่าย-ขาม	หมู่ที่ ๑๐	เตรียมอนุบาล
๙	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองนาแซง	หมู่ที่ ๗	เตรียมอนุบาล
๑๐	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสังเปือย	หมู่ที่ ๙	เตรียมอนุบาล
๑๑	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกถาวร	หมู่ที่ ๘	เตรียมอนุบาล

สถาบันศาสนา

ในเขตตำบลซำก่ายมีวัดทางพระพุทธศาสนา ทั้งหมด ๑๑ แห่ง แยกเป็น ธรรมยุต ๒ แห่ง มหานิกาย ๑๐ แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน ๑๓ แห่ง
- ศูนย์ศสมช. จำนวน ๑๓ แห่ง
- อัตราการมีส้วมและการใช้ส้วมราดน้ำ ๑๐๐%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจทลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑๑ ตำบลซำก่าย จำนวน ๑ แห่ง
- สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๘๒ คน
- สมาชิกอาสาปศุสัตว์ จำนวน ๓๙ คน
- ศูนย์ อปพร. จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์ EMS จำนวน ๑ แห่ง

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ตำบลชวักายมีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๒๓๐๗ ตัดผ่านกลางตำบล การบริการด้านคมนาคมรถประจำทาง (รถบัสสายโคราช-บ้านแพน) วิ่งผ่านให้บริการ หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๙, ๑๒, ๑๓ นอกจากนี้ยังมีรถรับจ้างจากอำเภอเข้าสู่ตำบลรองรับผู้โดยสารอยู่ที่บริษัทขนส่งอำเภอวานรนิวาส

การโทรคมนาคม

ด้านโทรศัพท์ ตำบลชวักายอยู่ห่างจากตัวอำเภอ ๖ กิโลเมตร ทำให้ระบบการเดินทางโทรศัพท์บ้านยังไม่สามารถเข้ามายังพื้นที่ได้ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉลี่ยจะมีโทรศัพท์มือถือครบทุกครัวเรือน

ด้านไปรษณีย์ / การสื่อสาร / การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ อำเภอวานรนิวาสมีศูนย์ไปรษณีย์ ๑ แห่ง ตำบลชวักายมีบุรุษไปรษณีย์ประจำตำบลชวักาย จำนวน ๑ คน มีหน้าที่ส่งเอกสาร จดหมายในพื้นที่ โดยจะรับและส่งไปรษณีย์ จดหมายทุกวัน ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

การประปา

- | | |
|---------------------|---------------|
| - ระบบประปาหมู่บ้าน | จำนวน ๑๓ แห่ง |
| - ระบบประปาดำบล | จำนวน ๒ แห่ง |

การไฟฟ้า

ในเขตตำบลชวักายมีไฟฟ้าเข้าครบทั้ง ๑๓ หมู่บ้าน และประชาชนส่วนใหญ่มีไฟฟ้าเฉพาะในหมู่บ้านเท่านั้น แต่ในด้านการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ราษฎรในพื้นที่ตำบลชวักายส่วนใหญ่มีรายได้จาก

๑. ทำนา ราษฎรตำบลชวักาย ส่วนใหญ่จะทำนาเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยจะปลูกข้าวเหนียวไว้เพื่อรับประทาน ส่วนข้าวเจ้าหอมมะลิ จะปลูกไว้เพื่อจำหน่าย
๒. อาชีพทำสวน ราษฎรตำบลชวักายเมื่อก่อนจะนิยมทำสวนยาง เนื่องจากมีราคาตกต่ำ จึงนิยมหันมาปลูกปาล์มมากขึ้น เนื่องจากมีโรงงานปาล์มตั้งอยู่ใกล้พื้นที่ตำบล

การเกษตร

การเลี้ยงสัตว์ส่วนมากจะเลี้ยงกันโดยไม่เป็นระบบ ทุกอย่างจะพึ่งพาธรรมชาติเป็นโดยส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการเลี้ยงปลาก็จะปล่อยปลาลงบ่อที่อยู่ในทุ่งนาไม่มีการให้อาหารปลา จะจับปลาอีกทีก็หลังจากเกี่ยวข้าวเสร็จ

การปลูกล้วย

การเลี้ยงโค กระบือส่วนใหญ่จะเป็นสายพันธุ์พื้นบ้าน โดยจะปล่อยให้หากินเองมากกว่าการให้อาหาร พอดกเย็นก็จะไล่เข้าคอกที่ทำไว้ และเลี้ยงโคขุน ซึ่งจะมีกลุ่มที่เลี้ยงโคขุนคือหมู่ที่ ๔, ๖, ๗ และ ๑๑ ไว้เพื่อการค้า ซึ่งจะมีสหกรณ์โคขุนโพธิ์ยางคำเป็นตลาดกลางในการรับซื้อ นอกจากนี้ยังมีการเลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่ ที่จะเป็นการปล่อยไม่มีการจำกัดพื้นที่ ปล่อยให้เดินไปได้ทุกที่ ที่ไก่และเป็ดอยากไป ตอนเช้าก็จะให้อาหารเป็นข้าวเปลือก หรือข้าวสาร น้ำที่ให้ไก่กินก็จะเป็นกะลาใส่น้ำ นำไปวางไว้ตามไต้ร่มไม้ พอดกเย็นไก่เข้านอนก็จะหาที่นอนตามต้นไม้ ตามเล้าไก่เล็ก ๆ ไม่ได้เลี้ยงไว้เพื่อการค้า ส่วนไก่ไข่มีเกษตรกรเลี้ยง หมู่ที่ ๑๐

การบริการ

ในพื้นที่ตำบลชวักาย มีจุดรับซื้อสินค้าทางการเกษตรจุดรับซื้อข้าวเปลือกจำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๑๑

การท่องเที่ยว

ในพื้นที่ตำบลชวักาย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เด่นชัด

อุตสาหกรรม

ในพื้นที่ตำบลชวักาย ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในพื้นที่ตำบลชวักายจะมีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มแปรรูปผ้าขาวม้าและผ้าคราม ของหมู่ที่ ๑๐ ได้จดทะเบียนเป็นรัฐวิสาหกิจของชุมชน มีสินค้าที่แปรรูปจากผ้าขาวม้าและผ้าครามไว้จำหน่ายที่ศูนย์โอท็อประดับอำเภอ ส่วนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีดังนี้

- กลุ่มผลิตลวดหนาม หมู่ที่ ๑๓
- กลุ่มจักสาน หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มทอผ้า หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มเลี้ยงโคบ้านชวักาย หมู่ที่ ๑
- กลุ่มเลี้ยงกระบือ หมู่ที่ ๒
- กลุ่มหัตถกรรมพื้นบ้าน หมู่ที่ ๓
- กลุ่มรวมน้ำใจเลี้ยงปลา หมู่ที่ ๔
- กลุ่มทอเสื่อ หมู่ที่ ๕
- กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ ๕
- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธุ์ หมู่ที่ ๖
- กลุ่มเลี้ยงโคพันธุ์พื้นเมือง หมู่ที่ ๗
- กลุ่มเลี้ยงโคบ้านโคกถาวร หมู่ที่ ๘

- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธุ์ หมู่ที่ ๙
- กลุ่มทอผ้ามัดหมี่ หมู่ที่ ๑๐
- กลุ่มแปรรูปผ้าขาวม้าและผ้าคราม หมู่ที่ ๑๐
- กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธุ์ หมู่ที่ ๑๒
- กลุ่มเลี้ยงโค หมู่ที่ ๑๓
- กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ หมู่ที่ ๑๒
- บัณนำมัน จำนวน ๑ แห่ง
- โรงสี จำนวน ๔๕ แห่ง
- ร้านค้า จำนวน ๖๗ แห่ง
- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ DTAC จำนวน ๑ แห่ง
- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ Gsm จำนวน ๑ แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องยนต์ จำนวน ๔ แห่ง
- ร้านตัดแต่งผม เสริมสวย จำนวน ๒ แห่ง

แรงงาน

ในพื้นที่ตำบลซำก่าย แรงงานส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานในด้านภาคเกษตรกรรม เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ในช่วงฤดูกาลทำนาก็จะรับจ้างปักดำ ช่วงฤดูกาลเก็บเกี่ยวก็จะรับจ้างเกี่ยวข้าว เป็นต้น ส่วนการใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม จะพบว่าวัยทำงานจะเคลื่อนย้ายไปทำงานในพื้นที่อุตสาหกรรม ในตัวเมืองใหญ่ของประเทศ

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธและประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทฺถา ซึ่งจะมีเจ้า เป็นคนเชื่อมระหว่างปูตากับคน เป็นความเชื่อถือเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษของแต่ละตระกูลและหมู่บ้านที่จะต้องมีการทุกหมู่บ้านในภาคอีสาน เป็นความเชื่อที่ชาวบ้านแต่ละแห่งเชื่อถือและยึดมั่นกันอย่างเหนียวแน่นมาตั้งแต่บรรพบุรุษปู่ย่า ตายาย ชาวบ้านมีความเชื่อมั่นกันจนกลายเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนทั้งหมู่บ้านเลยก็ว่าได้ นอกจากนี้แล้ว ปูตายังเป็นที่พึ่งทางจิตใจให้กับชาวบ้านที่นับถือในทางบวกได้อีกด้วย ด้านที่ยึดเหนี่ยวให้เกิดความหวังในชีวิต ด้านบนบาน ให้อุปตาช่วยให้ได้ในสิ่งที่ปรารถนาของลูก ขอให้หายจากโรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น

ประเพณีและงานประจำปี

งานบุญพระเวสสันดร ซึ่งจะมีหมู่บ้านหลักๆที่เป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ จะจัดงานบุญพระเวสสันดรเป็นประจำทุกปี คือ บ้านซำก่าย หมู่ที่ ๑, ๑๐ บ้านขาม หมู่ที่ ๔ บ้านหนองแวง

หมู่ที่ ๑๑ และบ้านสังเปือย หมู่ที่ ๙,๑๒,๑๓ งานบุญพระเวสสันดรเป็นงานบุญที่ได้ร่วมสืบสานปฏิบัติกันมาอย่างเนิ่นนานแล้ว ซึ่งจะจัดขึ้นในเดือน มีนาคม ของทุกปี ในการจัดงานจะมีขบวนแห่ต่าง ๆ ที่บ่งบอกถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของในแต่ละท้องถิ่นท้องที่ได้ปฏิบัติกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่า ตายาย เมื่อถึงวันทำบุญนี้ เสมือนหนึ่งเป็นการศูนย์รวมจิตใจ ความสามัคคีของชุมชน ในการร่วมมือกันตั้งแต่การจัดเตรียมงานบุญ และลูกหลานที่ได้ไปทำงานต่างถิ่น ก็จะได้กลับบ้านเกิดเพื่อมาร่วมทำบุญ มาพบญาติได้อยู่กันอย่างพร้อมหน้าพร้อมตากันในงานบุญพระเวสสันดรนี้ สำหรับหมู่บ้านใกล้เคียงที่ไม่มีงานบุญก็จะได้มาร่วมทำบุญด้วย สร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมงานทุกครั้งไป

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาชาวบ้านได้ก่อเกิดและสืบทอดกันมาในชุมชนหมู่บ้าน เมื่อหมู่บ้านเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับสังคมสมัยใหม่ ภูมิปัญญาชาวบ้านก็มีการปรับตัวเช่นเดียวกัน ความรู้จำนวนมากได้สูญหายไปเพราะไม่มีการปฏิบัติสืบทอด เช่น การรักษาบ้านบางอย่าง การใช้ยาสมุนไพรบางชนิด เพราะหมอยาเก่งๆ ได้เสียชีวิตโดยไม่ได้ถ่ายทอดให้กับคนอื่น หรือถ่ายทอดแต่คนต่อมาไม่ได้ปฏิบัติ เพราะชาวบ้านไม่นิยมเหมือนสมัยก่อน ใช้ยาสมัยใหม่และไปหาหมอที่โรงพยาบาลหรือคลินิกง่ายกว่า งานหัตถกรรมทอผ้า ทอเสื่อกก การจัดสานไม้ไผ่ แม้จะยังมีเหลืออยู่แต่ก็น้อยมาก แต่ก็ได้ถูกพัฒนาไปเป็นการค้า ไม่สามารถรักษาคุณภาพและฝีมือแบบดั้งเดิมไว้ได้ ในการทำมาหากินมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ใช้รถไถเดินตามแทนควาย รถอีแต่นแทนเกวียน

ภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน ย้อ โย้ย

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์จากผ้าคราม ผ้าขาวม้า หมู่ที่ ๑๐, ๑๑ ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นรัฐวิสาหกิจชุมชน และมีสินค้าจำหน่าย ที่ศูนย์โอท็อประดับอำเภอวารินवास

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

พื้นที่ตำบลชวักาย มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้ ลำห้วยโทง ลำน้ำยาม ลำห้วยเพียง ลำห้วยกอก ลำห้วยแหน นอกจากนั้นยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่

- ฝาย จำนวน ๒๗ แห่ง

ป่าไม้

ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ตำบลชวักายมีพื้นที่ป่าไม้ เป็นป่าสงวนแห่งชาติอัน ได้แก่ ป่าดงอีปาง ป่าดงคำพลู ป่าดงคำกั้ง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของทิศเหนือของตำบลชวักาย มีพื้นที่ประมาณ ๒,๑๒๕ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕ ของพื้นที่ตำบลชวักาย

ภูเขา

ตำบลชวักาย ไม่มีภูมิประเทศที่เป็นภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ตำบลชวักายสิ่งที่เห็นได้ชัดคือ ลำน้ำยาม จะมีน้ำตลอดทั้งปี แต่ไม่มีการใช้ประโยชน์ได้มากนัก เนื่องจากที่ตั้งของลำน้ำอยู่ต่ำและห่างไกลแหล่งทำการเกษตร ทำให้ไม่สามารถผันน้ำมาใช้ได้อย่างกว้างขวาง การใช้ประโยชน์ลำน้ำอยู่ในพื้นที่จำกัด ในพื้นที่ที่มีแปลงเกษตรอยู่ติดกับลำน้ำเท่านั้น ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์จากลำน้ำเพื่อใช้ในการทำประปาหมู่บ้าน การทำเกษตร เลี้ยงสัตว์ หรือใช้เพื่อเป็นแหล่งหาสัตว์น้ำมาบริโภค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (๒๕๖๒)การประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

๒) เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ๓) เพื่อนำผลที่ได้จากประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง พัฒนาการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนในครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่ง เป็นผู้มารับบริการงานต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน ๓๘๗ คน ในห้วงเดือน มีนาคม - พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยมีขอบเขตภารกิจ งานบริการสาธารณะที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด ๔ งานบริการ ได้แก่ ด้านการศึกษา ๑) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park , ด้านกีฬา ๒) งานบริการสนาม กีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร, ด้านการจัดเก็บรายได้ ๓) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร และ ๔) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร โดยประเมินความ พึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมทั้ง ๔ งาน บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาแยกตามภารกิจ สามารถเรียงคะแนนความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ (๑) งานบริการของกองคลัง อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๑$) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

(๒) งานบริการอุทยานการเรียนรู้สมุทรสาคร SK Park ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ (๓) งานบริการของกองพัสดุและทรัพย์สิน อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ (๔) งาน บริการสนามกีฬาของ อบจ.สมุทรสาคร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๓) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรค ความต้องการและข้อเสนอแนะ สามารถนำมาปรับปรุงการ ให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป การประเมินในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม กำหนดกรอบการประเมิน จำนวน ๔ ด้าน และงานบริการสาธารณะ จำนวน ๔ งาน ประชากรผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม จำนวน ๕,๑๖๗ คน กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน จำนวน ๓๗๑ คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละที่ได้จากการเก็บรวบรวม ดังกล่าวในด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน และงานที่ประเมินทั้ง ๔ งาน พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ได้คะแนน ๙ คะแนน จำแนกได้ดังนี้

๑) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมด้านคุณภาพการ ให้บริการ ตามกรอบการประเมิน ๔ ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๕๗$) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ (๑.๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๕$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๑.๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๕$ คิด เป็นร้อยละ ๙๓.๐๐) (๑.๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๗$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐) (๑.๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๖๖$ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐)

๒) ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมตามงานที่ประเมิน ทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๗๐$) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ (๒.๑) งานด้าน สาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วน

ตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐) (๒.๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐) (๒.๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.81$ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐) (๒.๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ มาก ($\bar{x} = 4.44$ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐)

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอควีน จังหวัดยโสธร ครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ประเมินได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จาก ผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลน้ำอ้อม

๑.๑) ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ ๔ ด้าน (๑) ด้านขั้นตอนการ

ให้บริการ มีข้อเสนอแนะพัฒนาความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ และขั้นตอนการ ให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น (๒) ด้านช่องทางการ ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้ด้านช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการ ให้บริการแก่ประชาชน ช่องทางให้บริการสะดวก เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และ ช่องทาง การให้บริการสะดวก ผ่านทางโทรศัพท์เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เป็นต้น (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนา เกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการ ให้บริการ เป็นต้น ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/ จุดบริการ เป็นต้น

๑.๒) ข้อเสนอแนะจำแนกตามงานที่ประเมิน ๔ งาน (๑) งานด้านสาธารณสุข มี ข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม เช่น โควิด ๑๙ และการป้องกันโรค ใช้เลือดออก เป็นต้น (๒) งานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ข้อเสนอแนะให้พัฒนา เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมและสะดวกต่อการให้บริการ เช่น ประสาน ธกส. จัดตู้ ATM ติดตั้งในพื้นที่ สะดวกแก่การให้บริการ เป็นต้น (๓) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือ ภาษี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเพิ่มเติมต่อยอดเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ถามตอบปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้ชัดเจน เช่น อธิบายข้อระเบียบหรือรายละเอียดอัตราภาษีในแต่ละ ประเภทให้ประชาชนที่ ไม่เข้าใจทราบ เป็นต้น (๔) งานด้านการรักษาความสะอาดในชุมชนและที่ สาธารณะ พัฒนาเพิ่มเติม การจัดสถานที่และจัดระบบชุมชนลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ขยะน้ำท่วมขัง

ทุกชุมชน และสำรวจความ ต้องการและจัดหาถังขยะที่มีมาตรฐานให้ประชาชนที่ขาดเสียหยาเป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔) การวิจัย “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (๑) การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๖๖.๐ โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘ โดยรายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔ (๒) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ระดับความ พึงพอใจต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๓๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน และแยกประเด็นการสำรวจความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง ๔ ลักษณะงาน เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามลักษณะงานบริการออกเป็น ๔ ลักษณะงาน ได้ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ดังนี้ งานบริการที่ ๑ งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ คิดเป็นคะแนน ตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษีจาก การศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละของ ๙๕.๖๐ คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการ ที่ ๓ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดย ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละของ ๙๕.๔๐ คิดเป็น คะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน งานบริการที่ ๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากการศึกษาพบว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็น ร้อยละของ ๙๕.๔๐ คิดเป็นคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพได้ ๑๐ คะแนน

นันทกา สายสวาท และคณะ (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

อนุวัฒน์ เกิดสูง (๒๕๖๓) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ทุกชุมชน ควรให้ ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบถึงปัญหาและความ ต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับประชาชนให้ มากขึ้น

บัณฑิต เหมือนมี (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาล นคร นนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาล นนทบุรี จังหวัดนนทบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่าง รวดเร็วและทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยทัศนคติของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะ มีความ พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการประชาสัมพันธ์ มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความง่ายในการ เข้าถึงด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการ ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะต้องพัฒนา

ด้านต่าง ๆอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (๑) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการ เพิ่มขึ้น (๒) ลดขั้นตอน การให้บริการบริการหลากหลายช่องทางพัฒนาความพร้อมของสถานที่ และวัสดุ อุปกรณ์ (๓) ติดตาม และประเมินงาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุง พัฒนางาน/ โครงการต่าง ๆ และ

(๔) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และ ควร จัดทำโครงการ พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

สุเมธ เมฆาวณิชย์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิสิทธิ์ จันตะนีและคณะ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/ มีความ คล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริการที่ ให้บริการ และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ กับการ ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (๒๕๖๒) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อ การ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปาน กลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและ แนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัด นครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการ เบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดี พอการส่งข่าวความคืบหน้าของงาน ที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่ น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าว ความคืบหน้า ของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพัก กลางวันให้มากขึ้น กว่าเดิม

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวน ๔ ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
๔. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
๕. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
๖. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการงานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร จำนวนทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน จำนวน ๘,๖๔๔ คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ ๐.๐๕ ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้ n คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{8,644}{1 + 8,644 (0.05)^2}$$

$$n = 383.91 \approx 384$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน เพื่อทำการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 384 ชุด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมาก และพื้นที่ศึกษาเป็นบริเวณกว้าง

ตาราง ๓.๑ จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลขัวก่าย

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
๑	บ้านขัวก่าย	๙๓๑	๓๓
๒	บ้านโคกผักหวาน	๒๘๑	๒๐
๓	บ้านโนนสว่าง	๓๓๘	๒๑
๔	บ้านขาม	๘๖๙	๔๒
๕	บ้านวังเวิน	๑,๐๔๕	๔๖
๖	บ้านโนนจั่ว	๖๖๔	๒๐
๗	บ้านหนองนาแซง	๓๐๒	๔๙
๘	บ้านโคกถาวร	๘๘๘	๒๕
๙	บ้านสังเปือย	๗๗๔	๓๖
๑๐	บ้านขัวก่ายสอง	๗๘๙	๒๒
๑๑	บ้านหนองแวง	๖๖๔	๒๕
๑๒	บ้านสังเปือยสอง	๕๐๑	๒๓
๑๓	บ้านสังเปือยสาม	๕๙๘	๒๘
รวม		๘,๖๔๔	๓๘๔

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษางานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนาวานุวาส จังหวัดสกลนคร ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษางานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนาวานุวาส จังหวัดสกลนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน กรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้หาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับเป็น ๕ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินผลการประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕, หน้า ๖๕) ดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ความพึงพอใจเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๐๔)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๐๕)

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

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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๕, หน้า ๑๐๖)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว

N	แทน	จำนวนคะแนน
Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๔ ด้าน คือ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธารณูปโภค และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้านทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ ชุด นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านการศึกษา

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านสาธารณูปโภค

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางแสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง ๔ จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐๗	๕๓.๑
หญิง	๑๘๓	๔๖.๙
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙ ตามลำดับ

ตาราง ๕ จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๓
อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๕๐	๑๒.๘
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๙๕	๒๔.๔
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๑๓๐	๓๓.๓
อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๘๕	๒๑.๘
อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗	๔.๔
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ตามลำดับ

ตาราง ๖ จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓๐	๗.๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒.๘
พนักงานงานบริษัทเอกชน	๔๕	๑๑.๕
เกษตรกร	๑๓๗	๓๕.๑
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖๒	๑๖.๐
รับจ้างทั่วไป	๗๕	๑๙.๒
อื่น ๆ	๓๐	๗.๗
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ ตามลำดับ

ตาราง ๗ จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๓๔	๓๔.๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๓	๑๖.๑
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	๙๗	๒๔.๙
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๖๕	๑๖.๗
ปริญญาตรี	๒๘	๗.๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๘
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔ รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ ตามลำดับ

ตาราง ๘ จำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
โสด	๙๒	๒๓.๖
สมรส	๒๗๕	๗๐.๕
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๒๓	๕.๙
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕ รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ ตามลำดับ

ตาราง ๙ จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๘	๒.๐
ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท	๑๘	๔.๖
ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท	๕๕	๑๔.๑
ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท	๖๗	๑๗.๒
ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑๘	๓๐.๓
สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๒๔	๓๑.๘
รวม	๓๙๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๙ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ รองลงมา มีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓ มีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒ มีรายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑ มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ และมีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม

ตาราง ๑๐ ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	๔.๘๑	๐.๑๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณูปโภค	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๑	๐.๐๖	๙๘.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๑ - ๔.๙๑ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธารณสุขโรค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง ๑๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมานรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๑๕	๙๕.๔๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๒๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมานรนิวาส จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๗ - ๔.๘๕ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังตาราง ๑๒ - ๑๕ ดังนี้

ตาราง ๑๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	๔.๘๗	๐.๔๐	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๖๔	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๘	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๖๐	๐.๖๘	๙๒.๐๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๘๗	๐.๔๕	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	๔.๘๔	๐.๔๘	๙๖.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๗	๐.๑๕	๙๕.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๖๐ - ๔.๘๗ เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๑๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๗	๐.๔๐	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๒	๐.๕๕	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๖๖	๐.๗๒	๙๓.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๘	๐.๒๙	๙๕.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๖๖ - ๔.๘๗ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๑๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี งานด้านการศึกษา
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔.๘๕	๐.๔๕	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๘	๐.๓๙	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๖๕	๙๔.๒๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๙	๐.๓๕	๙๗.๘๐	มากที่สุด

๕. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๐	๐.๓๘	๙๘.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๑ - ๔.๙๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๑๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๗	๐.๔๓	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	๔.๘๘	๐.๔๔	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๙	๐.๕๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๗	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๕. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๕๒	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๔.๘๒	๐.๕๒	๙๖.๔๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๔.๘๙	๐.๔๑	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๔.๘๖	๐.๔๗	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมรรณนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๙ - ๔.๘๙ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมรรณนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง ๑๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมรรณนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๖	๐.๒๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๘๙	๐.๑๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมรรณนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ - ๔.๘๙ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๑๗ - ๒๐ ดังนี้

ตาราง ๑๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านสาธารณสุข
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	๔.๙๖	๐.๒๒	๙๙.๒๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๐.๔๙	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๔๒	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๔	๐.๔๓	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙๑	๐.๓๑	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	๔.๘๖	๐.๔๐	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๘	๐.๑๓	๙๗.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๓ - ๔.๙๖ เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๑๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๙๓	๐.๓๒	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๗	๐.๓๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๗๗	๐.๕๕	๙๕.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๒๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๗ - ๔.๙๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๑๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔.๙๓	๐.๒๙	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๕	๐.๔๓	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๔๐	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๑	๐.๓๔	๙๘.๒๐	มากที่สุด

๕. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๙๐	๐.๓๒	๙๘.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๙	๐.๑๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๑๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ - ๔.๙๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๐	๐.๓๖	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	๔.๘๔	๐.๔๓	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๗๒	๐.๕๘	๙๔.๔๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๔๒	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๕. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๖	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๔.๘๓	๐.๕๑	๙๖.๖๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๔.๙๒	๐.๓๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๔.๘๖	๐.๔๕	๙๗.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๒	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๒ - ๔.๙๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง ๒๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๑๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๘๕	๐.๑๙	๙๗.๐๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๘๘	๐.๑๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๘	๐.๑๑	๙๗.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๑ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๔ - ๔.๘๘ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง ๒๒ - ๒๕ ดังนี้

ตาราง ๒๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	๔.๘๙	๐.๓๔	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๗	๙๔.๖๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๐.๔๙	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๘๖	๐.๔๓	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙๑	๐.๓๒	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	๔.๘๗	๐.๓๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๑๔	๙๖.๘๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๒ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๓ - ๔.๙๑ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๘๖	๐.๓๗	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๘๕	๐.๓๗	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๘๕	๐.๓๘	๙๗.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๕	๐.๑๙	๙๗.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๓ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ - ๔.๘๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ และมีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔.๘๙	๐.๓๓	๙๗.๘๐	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๘๗	๐.๓๗	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๘๕	๐.๓๔	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๐	๐.๓๔	๙๘.๐๐	มากที่สุด

๕. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๘	๐.๓๑	๙๗.๖๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๘	๐.๑๕	๙๗.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมบุรี จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ - ๔.๙๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ กิจการมารยาทของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมโนรมบุรี จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุขโรค
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๔	๐.๓๕	๙๖.๘๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งแวดล้อมและความสะอาดในภาพรวม	๔.๘๖	๐.๓๘	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๙๐	๐.๓๑	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๗๙	๐.๕๒	๙๕.๘๐	มากที่สุด
๕. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๔๑	๙๗.๒๐	มากที่สุด
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๔.๙๒	๐.๓๒	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๔.๙๓	๐.๒๕	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๔.๙๔	๐.๒๕	๙๘.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๘	๐.๑๑	๙๗.๖๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โภชนาการ ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๙ - ๔.๙๔ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง ๒๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๑๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	๔.๙๒	๐.๑๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๔.๙๒	๐.๑๑	๙๘.๔๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๒	๐.๐๙	๙๘.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๑	๐.๐๖	๙๘.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๙๐ - ๔.๙๒ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านดังตาราง ๒๗ - ๓๐ ดังนี้

ตาราง ๒๗ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๖	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๓๑	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	๔.๙๑	๐.๒๙	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๙๒	๐.๒๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๖. ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๐	๐.๑๐	๙๘.๐๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๗ - ๔.๙๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน และการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๘ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	๔.๙๐	๐.๒๙	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๒. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ	๔.๙๓	๐.๒๔	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๓. มีการให้บริการนอกสถานที่	๔.๙๒	๐.๒๘	๙๘.๔๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๒	๐.๑๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๙๐ - ๔.๙๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ มีมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตาราง ๒๙ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	๔.๙๒	๐.๒๕	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๒. ความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๒	๐.๒๗	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๔.๙๑	๐.๒๗	๙๘.๒๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๖	๐.๑๗	๙๙.๒๐	มากที่สุด

๕. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๙	๐.๓๒	๙๗.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๒	๐.๑๑	๙๘.๔๐	มากที่สุด

จากตาราง ๒๙ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๙ - ๔.๙๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตาราง ๓๐ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย
อำเภอมโนรนิวาส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๕	๐.๒๒	๙๙.๐๐	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	๔.๙๒	๐.๓๐	๙๘.๔๐	มากที่สุด
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๘๗	๐.๓๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
๔. “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๙๓	๐.๒๘	๙๘.๖๐	มากที่สุด
๕. “ความเหมาะสม” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	๔.๘๘	๐.๓๗	๙๗.๖๐	มากที่สุด
๖. มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ	๔.๙๔	๐.๓๐	๙๘.๘๐	มากที่สุด
๗. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน	๔.๙๕	๐.๒๒	๙๙.๐๐	มากที่สุด
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์	๔.๘๙	๐.๓๐	๙๗.๘๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๒	๐.๐๙	๙๘.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓๐ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๗ - ๔.๙๕ เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ มีการจัดสถานที่อย่างเป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ “ความเพียงพอ” ของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร

ตาราง ๓๑ ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย
อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	๔.๘๑	๐.๑๑	๙๖.๒๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	๔.๘๗	๐.๐๙	๙๗.๔๐	มากที่สุด
งานด้านสาธารณูปโภค	๔.๘๖	๐.๐๙	๙๗.๒๐	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๔.๙๑	๐.๐๖	๙๘.๒๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๐๖	๙๗.๒๐	มากที่สุด

จากตาราง ๓๑ พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมอนนิเวส จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ ทั้งนี้หากปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้คุณภาพการให้บริการยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ด้วยการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ การให้บริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ปรับขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มาก

ขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ควรจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควรจัดบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อแจ้งคิวรอ รับบริการที่ชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีเอกสารแนะนำและให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานทะเบียน แจ้งอัตราค่าธรรมเนียม แจ้งรายละเอียดเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินการแต่ในแต่ละเรื่อง มีเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารในเบื้องต้นก่อนเข้ารับบริการจัดอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในส่วนของสำนักงานและเจ้าหน้าที่อาสาสมัครของแต่ละหมู่บ้าน มีคำตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนเพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พร้อมจัดทำเอกสารความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนสำหรับแจกจ่ายให้ประชาชนได้นำไปศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้นกว่านี้ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานทะเบียนต้องมีสภาพใหม่พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถ อธิษาศัยดี มีใจบริการ สามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของประชาชนได้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

๑. สรุปผล
๒. อภิปรายผล
๓. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๖ ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย โดยภาพรวม ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย งานด้านการศึกษา ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย งานด้านสาธารณสุข ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย งานด้านสาธารณสุขโรค และตอนที่ ๖ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวาก่าย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๓๙๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ พนักงานงานบริษัทเอกชน จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ อาชีพอื่น ๆ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗ และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔ รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕ รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘ รองลงมา มีรายได้ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓ มีรายได้ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒ มีรายได้ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑ มีรายได้ระหว่าง ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖ และมีรายได้ น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวักาย อำเภอมรรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๑ - ๔.๙๑ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านสาธาณูปโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายงานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลขวักาย อำเภอมรรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๗๗ - ๔.๘๕ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

๔. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวักาย อำเภอมรรณนิเวศ จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๕ - ๔.๘๙ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทาง

ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านสาธารณสุข โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๘๔ - ๔.๘๘ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

๖. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๔.๙๐ - ๔.๙๒ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธารณสุข และลำดับสุดท้าย งานด้านการศึกษา ตามลำดับ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งเป็นผลจากผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ๒. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) ๓. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ๔. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) ๕. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) ๖. ความมีเมตตาริฉัตในการบริการ (Courtesy) ๗. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เฉลิเมจิ

ระรัตน์, ๒๕๓๙, หน้า ๑๐๘) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (๒๕๕๖, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ให้มีการควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียม ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

๒. ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยการจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม มีบรรยากาศ และแสงสว่างที่เหมาะสม จัดช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการให้เพียงพอ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น

๓. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกงานและทุกด้านให้ครอบคลุม

๔. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

๕. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๖. หน่วยงานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษาต่างประเทศ ทักษะในการพูด เขียน และอ่านขั้นพื้นฐาน และสามารถนำมารทใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๗. ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต

๘. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลาย ช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ ในวาระต่าง ๆ

๙. ควรจัดอาคารสถานที่ที่ให้บริการ ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย ไม่แออัด ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ควรจัดบรรยากาศ และแสงสว่างของสถานที่ ให้มีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ

และมีความเหมาะสม และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ บริการน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ

๑๐. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจง่าย ๆ ควรจัดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น ตั้งแสดงความคิดเห็น หรือ แบบประเมินการบริการ หรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในวาระต่าง ๆ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การเพิ่มระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อแจ้งคิวรอ รับบริการที่ชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีเอกสารแนะนำและให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานทะเบียน แจ้งอัตราค่าธรรมเนียม แจ้งรายละเอียดเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินการแต่ในแต่ละเรื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (๒๕๖๒). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย**. สุโขทัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๖๒). **สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(๒๕๖๒).**รายงานผลการศึกษาเรื่องการกล่าวหาการข่มขู่ ความผิดชอบทั้ทั้งและพฤติกรรมการกระทำความผิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้น ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/๒๐๑๖/๗/๒๑๗๖_๕๗๙๔.pdf
- กัญจิรา วิจิตรวัชรารักษ์. (๒๕๖๓). “การตื่นตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย”. วารสาร กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (๒๕๖๒). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**. ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผลแผนงาน และโครงการ กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๖๒) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๖๓) ความพึงพอใจ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ ได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อ กฎหมายและศีลธรรมอันดีงามปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๖๓) ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๖๒) ภาพการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ
- Hamari, Hanner & Koivisto (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการ (Service Quality Satisfaction)
- Hanks, Line & Kim (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction)
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๓). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (๒๕๖๒).
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (๒๕๖๒). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช”, **วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒)**.

นารี นันตติกุล. (๒๕๖๓). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**

นันทกา สายสวาท และคณะ. (๒๕๖๓). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”. **วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๓ กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๓.**

บัณฑิต เหมือนมี. (๒๕๖๒). **การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนนทบุรี.วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม ๒๕๖๒.**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. (อัดสำเนา)**

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๖๒). **การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ภาณุพงศ์ ศิริ. (๒๕๖๓). “การให้บริการสาธารณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จเทศบาลนครของไทย”. **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, ๑(๒), ๑๑๐ – ๑๒๒. ที่ ๘-๑๕. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**

วิเชียร ต้นศิริคงคล. (๒๕๖๓). **โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย, ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.**

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (๒๕๖๒) สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (๒๕๖๒). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓”. **วารสารอินทนิลทักษิณสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒).**

สุเมธ เมฆาณิษฐ์. (๒๕๖๒). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา.**

อภิรักษ์ จันตะนี, วลัยชัชชา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (๒๕๖๒). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๖๒**

อนุวัฒน์ เกิดสูง. (๒๕๖๓). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดลพบุรี”. **วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (ม.ค.-เม.ย.๒๕๖๓).**

Daniel, Wit. (๒๐๒๒). **A Comparative Survey of Local Govt and Administration.**

Bangkok : Kurusapha Press.

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (၂၀၂၀). "Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free- toplay games".

International Journal of Information Management, ၈၈(၁, Part A), ၁၄၄၄-၁၄၄၄.

Hanks, L. , Line, N. , & Kim, W.G. (၂၀၂၀). " The impact of the social servicescape, density, and restaurant

type on perceptions of interpersonal service quality". **International Journal of Hospitality Management**, ၁၀၁, ၈၄-၉၄.

James, T. L. , Villacis- Calderon, E. D. , & Cook, D. F. (၂၀၁၈). " Exploring patient perceptions

of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback". **Expert Systems with Applications**, ၈၁, ၄၈၈၄-၄၈၉၂.

Rubogora Felix., (၂၀၁၈). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda.,

Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs

ISSN: ၂၀၁၈-၀၂၈၄ Felix, J Bus Fin Aff ၂၀၁၈.

Gusti Ngurah Joko Adinegara et al., (၂၀၁၈). " Factors That Influences Tourist's Satisfaction and Its

Consequences., **European Journal of Business and Management** www.iiste.orgISSN

၂၂၂၂-၁၈၀၄ (Paper) ISSN ၂၂၂၂-၂၄၈၈ (Online) Vol.၈, No.၈, ၂၀၂၀.

Melo, A. J. , Hernandez-Maestro, R. M. , & Munoz-Gallego, P. A. (၂၀၂၁). " Service quality perception,

online visibility, and business performance in rural lodging establishments". **Journal of Travel Research**, ၆၁ (၂), ၂၄၀-၂၅၂.

See-Ying Kwok & Ahmad Jusoh and Zainab Khalifah., (၂၀၂၁). "The Mediating Effects of Value on Service Quality- Satisfaction Relationship in Malaysian Tourism Industry" . ,

International

Journal of Business and Society, Vol. ၁၈ No. ၂, ၂၀၂၀, ၈၁၈-၈၂၈.

Sedjai Asma. et al., (၂၀၁၈). " The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and

Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines"., **International Journal of Economics & Management Sciences**, Int J Econ Manag Sci, an open access .,Journal

Volume ၈ • Issue ၁ • ၁၀၀၀၄၀၈ ISSN: ၂၀၁၈-၁၈၄၄ Asma etal., Int J Econ Manag Sci ၂၀၂၀

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani. (၂၀၁၈). "The Service Quality Drivers of Customer

Experience; The Case of Islamic Banks in Indonesia Industry". **Ecoforum Journal**, ၈ (၂). pp. ၄၀၈-၄၁၄

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความซื่อสัตย์มากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๒๙ ปี ☐ ๓๐ - ๓๙ ปี
☐ ๔๐ - ๔๙ ปี ☐ ๕๐ - ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ (ระบุ)
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี้ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
☐ น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท ☐ ๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท
☐ ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท ☐ ๔,๐๐๑-๕,๐๐๐ บาท
☐ ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท ☐ ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท
☐ สูงกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- ๕ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก
- ๓ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน การศึกษา						

งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับ บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่ นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน สาธารณสุข						

งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับ บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูล ข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้าน สาธารณสุขภาค						

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
๔. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	๕	๔	๓	๒	๑	
๕. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ						
๑. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
๒. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
๓. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
๔. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
๔. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
๕. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
๖. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
๒. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
๓. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
๔. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
๖. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
๘. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม