



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

# 2566

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(3)
สารบัญภาพประกอบ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	33
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล	36

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยภาพรวม	43
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านการศึกษา	44
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี	49
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข	59
แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	64
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>	67
สรุปผล	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	71
<b>บรรณานุกรม</b>	73
<b>ภาคผนวก</b>	77

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	14

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 21
3.1	จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 34
4.1	จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม 40
4.2	จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม 40
4.3	จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4.4	จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม 41
4.5	จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม 42
4.6	ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 43
4.7	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 44 งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม
4.8	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 45 งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4.9	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 46 งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ
4.10	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 47 งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
4.11	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 48 งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4.12	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 49 งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม
4.13	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 50 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4.14	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 51 งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	52
4.16	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	53
4.17	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม	54
4.18	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	55
4.19	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	56
4.20	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
4.21	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	58
4.22	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม	59
4.23	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60
4.24	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	61
4.25	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
4.26	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63
4.27	ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้	64

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

### วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน



สาธารณสุข การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม - กันยายน 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุก หมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ  
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

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

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

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

## ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.864 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.860 คิดเป็นร้อยละ

97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.849 คิดเป็นร้อยละ 96.98 และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงสภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ตลอดจนกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

**มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

**ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้าน  
ต่างๆ ดังนี้

งานด้านการศึกษา	ร้อยละ 97.14
งานด้านรายได้หรือภาษี	ร้อยละ 97.12
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ 97.06
งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ 97.08
<b>โดยรวม</b>	<b>ร้อยละ 97.10</b>

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 97.10 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

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



# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์การกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

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

องค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งเลขที่ 447 หมู่ที่ 3 บ้านขาม ถนนนิตโย ตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน 20 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 105 กิโลเมตร มี 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย บ้านคือใต้ หมู่ที่ 1 บ้านหนองแค หมู่ที่ 2 บ้านขาม หมู่ที่ 3 บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 บ้านคำเจริญ หมู่



ที่ 5 บ้านหนองไข้อย หมู่ที่ 6 บ้านท่าวัด หมู่ที่ 7 บ้านนาสมบุรณ์ หมู่ที่ 8 บ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นต่อการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

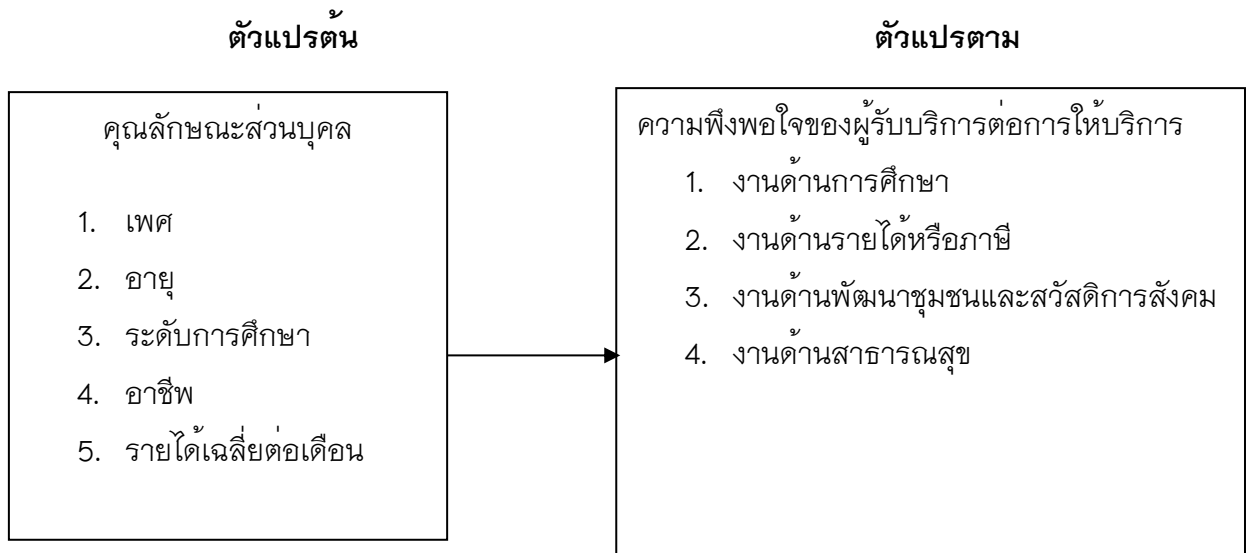
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

2. สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดการขยายประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาค้นคว้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไป

3. ได้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็น กรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในรูป ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร่องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด  
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด  
สกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการ  
ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมี  
นักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535: 14 , 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิด  
ของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อ  
สิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการ  
ได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่า ความพึงพอใจเป็น  
ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ  
( Needs ) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ  
MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความ  
ต้องการขั้นพื้นฐาน

วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่า  
ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม  
จะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก  
หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ

การปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

Cullen (2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

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

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติ ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ความรู้สึก ดี-ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ

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

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

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่นการรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้

ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคลดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง



จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

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

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดส์กดี โฆวาลินธ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไมใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์ 2546;222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรการวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรการวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรการวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรการวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา(บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์; 2547:294-306)

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมี ประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถ ประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งงานที่ศึกษานี้ได้เลือกการใช้แบบสอบถามที่ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

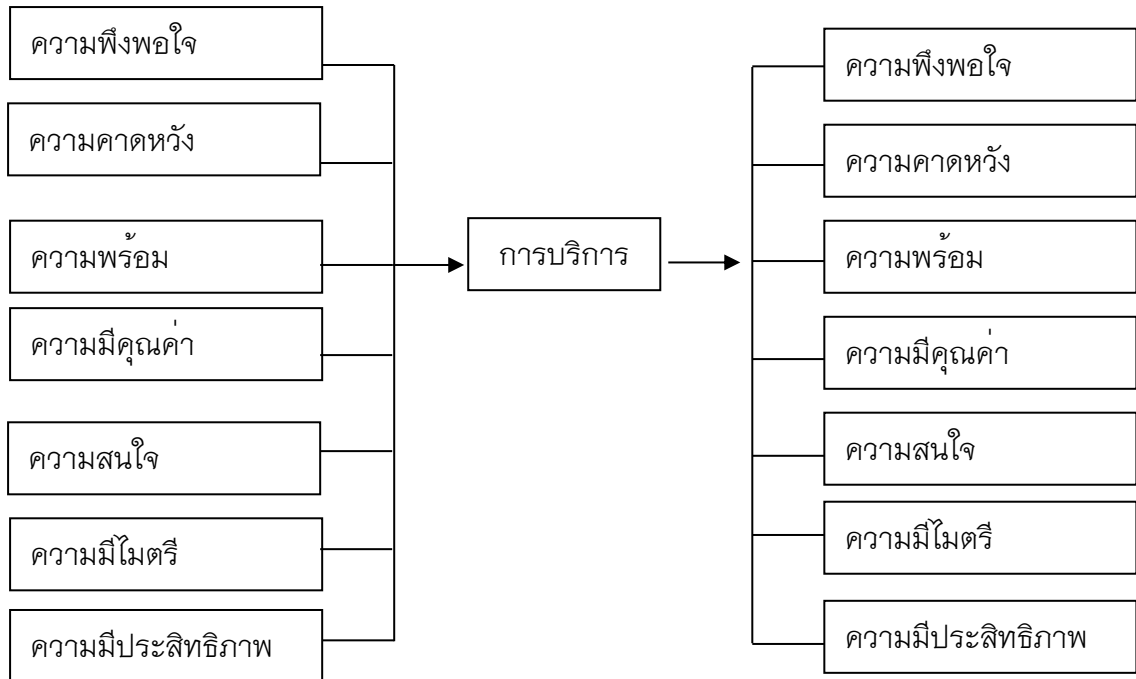
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี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

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

สุนิรันดร จันทรวินัย (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

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



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถ

แสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการ ได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะ

ความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

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

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเล ที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

#### ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่ตั้งเลขที่ 447 หมู่ที่ 3 บ้านขาม ถนนนิตโย ตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน 20 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 105 กิโลเมตร มี 10 หมู่บ้านดังนี้

- |                   |            |
|-------------------|------------|
| 1. บ้านค้อใต้     | หมู่ที่ 1  |
| 2. บ้านหนองแค     | หมู่ที่ 2  |
| 3. บ้านขาม        | หมู่ที่ 3  |
| 4. บ้านชุมพล      | หมู่ที่ 4  |
| 5. บ้านคำเจริญ    | หมู่ที่ 5  |
| 6. บ้านหนองไชย    | หมู่ที่ 6  |
| 7. บ้านท่าวัด     | หมู่ที่ 7  |
| 8. บ้านนาสมบูรณ์  | หมู่ที่ 8  |
| 9. บ้านขามพัฒนา   | หมู่ที่ 9  |
| 10. บ้านหนองแคสอง | หมู่ที่ 10 |



### ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเหมาะแก่การทำเกษตร การปลูกพืชไร่ การขุดบ่อ  
บาดาลเพื่อทำการเกษตร

### ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ สภาพอากาศเป็นแบบมรสุม โดยทั่วไปมี 3 ฤดู

- ฤดูร้อน ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
- ฤดูฝน ระยะเวลาประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ตุลาคม
- ฤดูหนาว ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

### ลักษณะของดิน

เป็นดินร่วนปนทราย บางพื้นที่เป็นลักษณะดินเค็ม

### ด้านการเมือง/การปกครอง

#### เขตการเมืองการปกครอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ปกครอง	หมายเหตุ
1	บ้านคอใต้	นายเสถียร หงษ์ทอง	กำนัน
2	บ้านหนองแค	นายสายัญ ชอนกลิ่น	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านขาม	นางสมถวิล พรหมแสงใส	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านชุมพล	นายพรหมมา บุตรจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านคำเจริญ	นายราวี โคตรบุรี	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองไชย	นายอุดมชัย อาลัย	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านท่าวัด	นายบุญใส โทบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านนาสมบูรณ์	นายโกมินทร์ วันทาวงศ์	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านขามพัฒนา	นางสรารัตน์ สิงห์กัน	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองแคสอง	นายระวี สุเมพา	ผู้ใหญ่บ้าน

### มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

**ทิศเหนือ** จรดตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**ทิศใต้** จรดตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**ทิศตะวันออก** จรดตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด

สกลนคร

**ทิศตะวันตก** จรดตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

### เนื้อที่

พื้นที่ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,875 ไร่

พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 17,500 ไร่

พื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 500 ไร่

### การเลือกตั้ง

มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น กรณีครบวาระการดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ 19 เดือนตุลาคม พ.ศ.2556 และคณะกรรมการการเลือกตั้งที่ประกาศการรับรองผลการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 14 เดือน พฤศจิกายน 2556 โดยจะครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ 18 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

สรุปจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา/นายก อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	คอใต้	178	181	359
2	หนองแค	251	292	543
3	ขาม	409	496	905
4	ซุ่มพล	354	380	734
5	คำเจริญ	373	361	734
6	หนองไชย	153	170	323
7	ท้าวัด	89	99	188

8	นาสมบูรณ์	140	148	255
9	ขามพัฒนา	381	444	825
10	หนองแคสอง	297	263	560
รวม		2,625	2,834	5,426

( ข้อมูล : สำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ณ เดือน ธันวาคม 2563)

### ประชากร

ตาราง 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
		(หลังคา)	ชาย	หญิง	รวม
1	ค้อใต้	126	205	207	412
2	หนองแค	198	311	338	649
3	ขาม	313	506	605	1,111
4	ชุมพล	263	452	448	900
5	คำเจริญ	233	485	454	939
6	หนองไชย	118	192	212	404
7	ท่าวัด	65	112	124	236
8	นาสมบูรณ์	142	179	194	373
9	ขามพัฒนา	245	452	527	979
10	หนองแคสอง	165	355	313	668
รวม		6,671	3,249	3,422	6,671

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอสว่างแดนดิน  
(ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือน ธันวาคม 2563)

จากตาราง 2.1 สถิติประชากรชาย/หญิง และจำนวนครัวเรือนระดับตำบลในพื้นที่ ตำบลค้อใต้ ประชากรทั้งสิ้น 6,671 คน แยกเป็นชาย 3,249 คน หญิง 3,422 คน จำนวน 1,868 ครัวเรือน

### สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอาศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมา ผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทาง ศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ

### การศึกษา

ตำบลค้อใต้ มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง

- |   |        |
|---|--------|
| 1. โรงเรียนบ้านค้อใต้                   | หมู่ 1 |
| 2. โรงเรียนหนองแคหนองไข่(อำนวยการศิลป์) | หมู่ 2 |
| 3. โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร)     | หมู่ 3 |
| 4. โรงเรียนชุมพลศึกษา                   | หมู่ 4 |
| 5. โรงเรียนคำเจริญวิทยา                 | หมู่ 5 |
| 6. โรงเรียนกุดจิกนาสมบูรณ               | หมู่ 8 |

มีโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร) หมู่ 3 เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ทำการเรียนการสอนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 แห่ง ณ บ้านชุมพล

### สาธารณสุข

มีสถานีอนามัย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านขาม หมู่ 3 เป็นสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ขนาดใหญ่

### อาชีพการกรม

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- |                      |              |
|----------------------|--------------|
| มี อปพร. ทุกหมู่บ้าน | จำนวน 120 คน |
| มี ตำรวจบ้าน         | จำนวน 41 คน  |

มี หน่วยกู้ภัยตำบลค้อใต้ บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

### ยาเสพติด

ผู้เสพยาเสพติด ที่ได้รับการบำบัด จำนวน 5 คน

### การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

### สถาบันและองค์กรศาสนา

ตำบลค้อใต้ มีวัดจำนวน 7 แห่ง วัดที่มีชื่อเสียงคือ วัดป่าแก้ว ตั้งอยู่ที่บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ซึ่งมีหลวงปู่อุ่นหล้า ลีตธัมโม เป็นพระที่ปฏิบัติชอบ เป็นที่เคารพนับถือของประชาชนในตำบลและพุทธศาสนิกชนทั่วไป และ วัดพระธาตุฝุ่น ตั้งอยู่ที่บ้านคำเจริญ หมู่ที่ 5

วัดในตำบลค้อใต้ มีดังนี้

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| 1. วัดสว่างแดนดิน      | หมู่ 1  |
| 2. วัดมาลานิมิตร       | หมู่ 2  |
| 3. วัดป่าแก้ว          | หมู่ 4  |
| 4. วัดพระธาตุฝุ่น      | หมู่ 5  |
| 5. วัดมงคลไชยอาราม     | หมู่ 6  |
| 6. วัดแจ้งวิสุทธิอาราม | หมู่ 7  |
| 7. วัดโนนวิเวก         | หมู่ 10 |

### ระบบบริการพื้นฐาน

#### การคมนาคม

มีถนนเชื่อมต่อกับหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่าน 10 หมู่บ้าน คือ บ้านค้อใต้ , บ้านหนองไชย, บ้านหนองแค, บ้านหนองแคสอง, บ้านขาม, บ้านขามพัฒนา, บ้านนาสมบุญ, บ้านชุมพล, บ้านคำเจริญ และบ้านท่าวัด มีรถโดยสารประจำทางทั้งประเภทปรับอากาศ

และประเภทพัสดุ ในการเดินทางไปจังหวัดเดียวกันหรือต่างจังหวัดและยังมีรถสองแถว  
บริการในการเดินทางเข้าอำเภอสว่างแดนดิน

### การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตตำบลค้อใต้ มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน แต่เนื่องจากการขยาย  
เขตครัวเรือนออกไปพักอาศัยตามไร่นา ทำให้ไฟฟ้ามีใช้ไม่ถึง

### การประปา

#### - แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย	6	สาย
บึง,หนองและอื่นๆ	13	แห่ง

#### - แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	13	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	10	แห่ง
บ่อโยก (บาดาล)	13	แห่ง

### โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และมีเสาสัญญาณโทรศัพท์ 3  
สัญญาณ ได้แก่ บมจ.โทเทิลแอ็คซิสคอมมิวนิเคชั่น, ดีแทค และ ทรู

### ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 น. – 16.00 น. ในวันจันทร์ –  
เสาร์ (วันเสาร์ ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

### เส้นทางคมนาคม

มีการคมนาคมที่สะดวก มีถนนเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่าน  
ทั้ง 10 หมู่บ้าน

### ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร  
เช่น ทำนา ทำไร่

### การประมง

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ไม่มีการประมง

### การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและเป็นอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ปลา เป็นต้น

### การบริหาร

ธนาคาร	1	แห่ง
รีสอร์ท	3	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	2	แห่ง
โรงสี	15	แห่ง

### การท่องเที่ยว

ปี พ.ศ.2562 ตำบลค้อใต้ ได้รับการประเมินการจัดประเภทชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เป็นชุมชนท่องเที่ยว ประเภท C ณ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 และตำบลค้อใต้มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่โดดเด่น คือ สวนเกษตรอินทรีย์ ณ บ้านคำเจริญ หมู่ที่ 5 ศูนย์เรียนรู้เครือข่ายคนมีใจ กลไกกรมธรรมชาติตามศาสตร์พระราช “โคก หนอง นา โมเดล บ้านชุมพล หมู่ที่ 4” ตลอดจนองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้ส่งเสริมชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ประเพณีบุญผะเหวด บ้านขาม หมู่ที่ 3, บ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9 รวมถึงการจัดประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

### อุตสาหกรรม

ด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมครัวเรือน คือ เป็นการผลิตง่าย ๆ เล็ก ๆ ในครอบครัวหรือกลุ่มอาชีพในหมู่บ้าน ไม่ใช่แรงงาน ทุนและปัจจัยมาก เช่น หัตถกรรมจักสาน การแปรรูปผ้าทอมือผ้าครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าต่างค์ ผ้ามัดหมี่ขีด การสานรองเท้าและสานรองเท้า สีน้าโอบ (หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์) เป็นต้น

## การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชากรในพื้นที่ตำบลคือได้ สวมมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่ประชาชน 13 % มีอาชีพรับจ้างและไปทำงานต่างประเทศ 5% มีอาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ 2%

มีร้านค้า จำนวน 59 แห่ง

มีร้านอาหาร จำนวน 10 แห่ง

ด้านกลุ่มอาชีพ ตำบลคือได้มีกลุ่มอาชีพที่มีความเข้มแข็ง มีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. กลุ่มสานตะกร้าและรองเท้า บ้านคือได้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแค หมู่ที่ 2
2. กลุ่มทอเสื่อกก บ้านคือได้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
3. กลุ่มจักสาน บ้านหนองแค หมู่ที่ 2, บ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10 และบ้าน  
ขามพัฒนา หมู่ที่ 9
4. กลุ่มทอผ้ามัดหมี่บ้านชุมพล หมู่ที่ 4
5. กลุ่มปุ๋ยชีวภาพบ้านชุมพล หมู่ที่ 4
6. กลุ่มเกษตรอินทรีย์ปลอดสารเคมี บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 และบ้านคำเจริญ  
หมู่ที่ 5
7. กลุ่มขยายพันธุ์ข้าวอินทรีย์บ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9
8. กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นบ้าน บ้านหนองไชย หมู่ที่ 6
9. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือบ้านหนองแค หมู่ที่ 2, บ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
10. กลุ่มเย็บผ้าบ้านขาม หมู่ที่ 3

## แรงงาน

สภาพแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่ทำการเกษตร ทำนา เลี้ยงสัตว์เมื่อว่างเว้นจากการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตรแล้วมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจนไปทำงานต่างจังหวัดเมือง โดยเฉพาะแรงงานช่วงอายุ 25-45 ปี จะทำงาน เมืองใหญ่ๆ หรือ นิคมอุตสาหกรรม รวมถึงในต่างประเทศอีกด้วย



## ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### การนับถือศาสนา

ในตำบลค้อใต้มีผู้นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ และมีผู้นับถือศาสนาคริสต์ เป็นส่วนน้อย

### ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น เป็นไปตามฮีตสิบสองคองสิบสี่ เป็นบุญพะเหวด บุญซำชะ บุญข้าวประดับดิน บุญข้าวสาก บุญกฐิน เป็นต้น และมีการถือฮีตสิบสอง ศาลเจ้าปู่ตาเพื่อสำนึกคุณที่ท่านดลบันดาลคุ้มครองให้พืชพันธุ์ธัญญาหาร อุดมสมบูรณ์ตามฤดูกาล

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน การทอผ้าไหมขัด การทอผ้ามัดหมี่ที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์ การทอผ้าขาวม้า การเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม การทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

### OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเอาไว้จำหน่าย ได้แก่

- เสื่อทอจากต้นกก บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
- ผ้าทอจากฝ้าย ฝ้ายอ้อมครามธรรมชาติที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์บ้านชุมพล และการแปรรูปผ้าทอมือฝ้ายครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าสตางค์บ้านชุมพล หมู่ที่ 4
- เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่บ้านหนองแค หมู่ที่ 2 และบ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9
- ลูกประคบสมุนไพรบ้านขาม หมู่ที่ 3

## ทรัพยากรธรรมชาติ

### น้ำ

ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำสงคราม อ่างเก็บน้ำ ห้วยทราย ลำห้วยตาซุข ลำห้วยกุดจิกหนองบะกลาง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

### ป่าไม้

มีป่าไม้ชุมชนที่ได้รับการอนุรักษ์ในบริเวณวัด ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้น ไม้ผลัดใบ มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอาหารป่า เช่น เห็ดต่าง ๆ ได้ดี และมีการจัดกิจกรรมปลูกป่าในที่สาธารณะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว

### ภูเขา

พื้นที่ในตำบลคือได้เป็นพื้นที่ราบไม่มีภูเขา

### ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลคือได้ คือ ป่าไม้และแหล่งน้ำ

### เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

#### ข้อมูลพื้นฐานหรือชุมชน

ตำบลคือได้ เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่รวมกันแบบพึ่งพาอาศัย ประชากรมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น การทำนา การทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานตามหัวไร่ปลายนา บริเวณครัวเรือน เป็นการลดรายจ่าย และรักษาสุขภาพ

ตำบลคือได้ มีหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน 2 หมู่บ้าน คือ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ระดับจังหวัดและรางวัลชมเชยระดับภาค ประจำปี 2554, ปี 2555,ปี 2557,ปี 2562 และบ้านคือได้ หมู่ที่ 1 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ปี 2558

มีหมู่บ้านต้นแบบ รางวัล“บ้านสวย เมืองสุข” ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และเป็นตัวแทนเข้าแข่งขันระดับภาค คือ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 เมื่อปี 2560

### ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลคือได้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่อ้อย สวนยางพารา ปลูกมันสำปะหลัง เป็นต้น

ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ ถือ ครอง	พื้นที่ทำการเกษตร					รวม
			ทำนา	ทั่วไป	พืชผัก	ผลไม้	ไม้ ดอก ไม้ยืน ต้น	
1	คอใต้	1,275	1,080	80	2	15	0	1,175
2	หนองแค	1,431	1,370	40	1	20	0	1,431
3	ขาม	2,877	2,610	190	2	45	0	2,847
4	ชุมพล	2,804	2,160	450	2	102	0	2,714
5	คำเจริญ	2,560	1,998	370	2	150	0	2,520
6	หนองไชย	1,181	870	120	1	10	0	1,001
7	ทาวัด	658	532	60	1	15	0	608
8	นาสมบูรณ์	721	572	10	4	9	0	595
9	ขามพัฒนา	2,445	1,911	200	2	92	0	2,205
10	หนองแคสอง	1,638	1,470	20	1	17	0	1,538
	<b>รวม</b>	<b>1,7540</b>	<b>14,573</b>	<b>1,570</b>	<b>18</b>	<b>473</b>	<b>0</b>	<b>16,634</b>

### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตำบลค้อใต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำสงคราม, ลำห้วยตาซุย, ลำห้วยปอแดง, ลำห้วย กุดนางอ่ำ ห้วยกุดจิก และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรกร

มีระบบชลลอกแหล่งน้ำด้วยระบบธนาคารน้ำใต้ดิน (บ่อเปิด) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ หนองแค บ้านหนองแค หมู่ที่ 2, ลำห้วยตาซุยตอนกลาง บ้านท่าวัดหมู่ที่ 7 และลำห้วยตาซุยตอนบนบ้านชุมพล หมู่ที่ 4 เพื่อกักเก็บน้ำเพื่อการเกษตรแก่เกษตรกร

### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ตำบลค้อใต้มีน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภคใช้ระบบประปาหมู่บ้าน และระบบประปาภูเขาบริการประชาชน ในหน้าแล้งช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคมของทุกปี ตำบลค้อใต้จะประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภค คิดเป็นร้อยละ 20 ของพื้นที่

### การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีพื้นที่เพียง 35 ตารางกิโลเมตร ไม่มีพื้นที่สาธารณะที่สามารถรองรับ และไม่สามารถจัดซื้อที่ดินมาเป็นพื้นที่สำหรับทิ้งขยะได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ ไม่มีรถเก็บขนขยะ จึงประกาศนโยบายสาธารณะ คือ ตำบลปลอดรถเก็บขยะตลอดถึงขยะ มีการรณรงค์ ส่งเสริมและจัดการมูลฝอย ในพื้นที่ทั้งในระดับต้นทาง กลางทาง ปลายทาง มุ่งเน้นการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบมีส่วนร่วม คือ ประชาชนจัดการตนเอง “ใช้น้อย ใช้ซ้ำ ใช้ใหม่” ลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่างๆ ให้น้อยที่สุด การนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนของ การใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (Reuse & Recycle) รวมถึงการกำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ยังได้จัดตั้งธนาคารขยะ และกองทุนขยะรีไซเคิล เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2558 เพื่อสร้างวินัยการคัดแยกขยะครัวเรือน ส่งเสริมการมีรายได้จากการขายขยะรีไซเคิล และจัดสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณี มีสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกธนาคารขยะรีไซเคิลเสียชีวิต โดยหักจากบัญชีผู้ฝากธนาคารขยะ รายละ 20 บาท ปัจจุบันยอดเงินสงเคราะห์ศพฯ ละ 14,820 บาท

ธนาคารขยะและกองทุนขยะรีไซเคิลตำบลค้อใต้ มีสมาชิกจำนวน 836  
ครัวเรือน มีเงินหมุนเวียนราว 2,343,194 บาท แยกเป็น

- จ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณี มีสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิก  
ธนาคารขยะรีไซเคิลเสียชีวิตไปแล้ว จำนวน 73 ราย เป็นเงิน 919,020 บาท
- สมาชิกฯ ขอเบิกเงินสดไปใช้สอย จำนวน 703 ราย เป็นเงิน 956,881 บาท
- เงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก จำนวน 467,293 บาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่า  
เอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ  
ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ  
ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1  
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่  
3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในราย  
ข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิบายดีอยู่ในระดับ  
มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

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

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

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งคอมพิวเตอร์ไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนนตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมตัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหารและบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

#### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครจำนวน 4 งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร



## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 3,532 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

**ตาราง 3.1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร	ตัวอย่าง
1	ค้อใต้	412	24
2	หนองแค	649	37
3	ขาม	1,111	63
4	ชุมพล	900	52
5	คำเจริญ	939	54
6	หนองไชย	404	23
7	ทาวัด	236	14
8	นาสมบูรณ์	373	20
9	ขามพัฒนา	979	55
10	หนองแคสอง	668	38
<b>รวม</b>		<b>6,671</b>	<b>380</b>

### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

ต้องการ โดยกำหนดให้  $n$  คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่

$N$  คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

จากสูตร

$$n = \frac{6671}{1 + 6671(0.05)^2}$$

$$n = 377.58 \approx 380$$

ดังนั้นใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 380 คน

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

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ได้จากการสุ่ม

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการคำนวณผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล

##### การประเมินผล

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

ความพึงพอใจเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจมาก
ความพึงพอใจเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ความพึงพอใจเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation ) ใช้สูตร ( บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 106 )

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

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

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม-เดือนกันยายน 2566 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนทุกหมู่บ้าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 ชุด และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	218	57.37
หญิง	162	42.63
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	23	6.05
อายุ 20 – 29 ปี	40	10.53
อายุ 30 – 39 ปี	63	16.58
อายุ 40 – 49 ปี	118	31.05
อายุ 50 – 59 ปี	70	18.42
อายุ 60 ปีขึ้นไป	66	17.36
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ

60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

ตาราง 4.4 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	20	5.26
ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท	48	12.63
ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท	108	28.42
ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท	96	25.26
ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท	76	20.00
สูงกว่า 10,000 บาท	32	8.42
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาที่มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**  
**โดยภาพรวม**

**ตาราง 4.6** ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.857	0.10	97.14	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.856	0.12	97.12	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.853	0.06	97.06	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.854	0.06	97.08	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.855</b>	<b>0.13</b>	<b>97.10</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา**

**ตาราง 4.7** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.864	0.10	97.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.865	0.11	97.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.858	0.08	97.16	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.846	0.09	96.92	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.857</b>	<b>0.10</b>	<b>97.14</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.864 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

**ตาราง 4.8** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึง ได้ง่าย	4.91	0.24	98.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.89	0.15	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.85	0.26	97.0	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.83	0.27	96.60	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการ ให้บริการ	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.864</b>	<b>0.10</b>	<b>97.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา  
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
 4.864 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ  
 จากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ  
 เหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่  
 ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิด  
 เป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจน  
 ในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึง  
 พอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.9** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.92	0.08	98.40	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.11	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ	4.85	0.06	97.00	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	4.81	0.14	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.865</b>	<b>0.11</b>	<b>97.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.10** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.91	0.13	98.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.14	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.85	0.11	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.858</b>	<b>0.08</b>	<b>97.16</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.11** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา  
 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.88	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.87	0.08	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.85	0.02	97.60	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.84	0.11	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.06	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.06	96.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.846</b>	<b>0.09</b>	<b>96.92</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน เหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาด เรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.870	0.11	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.868	0.08	97.36	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.847	0.04	96.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.848	0.06	96.96	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.856</b>	<b>0.12</b>	<b>97.12</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13-4.16 ดังนี้

**ตาราง 4.13** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.91	0.10	98.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.05	97.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.11	97.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.12	97.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.870</b>	<b>0.11</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ



ละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.14** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี  
ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.91	0.12	98.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.11	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.88	0.03	97.60	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.868</b>	<b>0.08</b>	<b>97.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.15** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
 ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.12	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.87	0.09	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน	4.85	0.02	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการ ให้บริการ	4.84	0.04	96.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.81	0.09	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.847</b>	<b>0.04</b>	<b>96.94</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากันคือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

**ตาราง 4.16** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.91	0.05	98.20	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.88	0.06	97.60	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.87	0.04	97.40	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.85	0.02	97.00	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.08	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.04	96.20	มากที่สุด
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.12	95.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.848</b>	<b>0.06</b>	<b>96.96</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.870	0.08	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.855	0.02	97.10	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.860	0.08	97.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.836	0.13	96.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.853	0.06	97.06	มากที่สุด

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.860 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

**ตาราง 4.18** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย	4.91	0.05	98.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.88	0.05	97.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.15	97.40	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.85	0.08	97.00	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.870</b>	<b>0.08</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.19** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.90	0.06	98.00	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.02	97.40	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.84	0.05	96.80	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.855</b>	<b>0.02</b>	<b>97.10</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการ

ให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.20** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.09	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.04	97.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.86	0.06	97.00	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.82	0.07	97.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.11	96.20	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.860</b>	<b>0.08</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.860 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่

ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.62 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.21** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.89	0.05	97.80	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.06	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.85	0.04	97.00	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.02	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.05	96.40	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.08	96.20	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.79	0.04	95.80	มากที่สุด



8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.12	96.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.836</b>	<b>0.13</b>	<b>96.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดบริการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.846	0.08	96.92	มากที่สุด
ด้านช่องทางให้บริการ	4.875	0.06	97.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.853	0.11	97.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.849	0.13	96.98	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.854</b>	<b>0.06</b>	<b>97.08</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.849 คิดเป็นร้อยละ 96.98 และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

**ตาราง 4.23** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย	4.89	0.11	97.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.15	97.00	มากที่สุด
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.81	0.06	96.20	มากที่สุด
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ	4.82	0.11	96.40	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.846</b>	<b>0.08</b>	<b>96.92</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.24** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง	4.91	0.26	98.20	มากที่สุด
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ	4.88	0.15	97.60	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ	4.86	0.06	97.20	มากที่สุด
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.875</b>	<b>0.06</b>	<b>97.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม และทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.25** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.89	0.09	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.14	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.86	0.10	97.20	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ	4.82	0.17	96.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.83	0.15	96.00	มากที่สุด
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.11	96.80	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.848</b>	<b>0.11</b>	<b>96.96</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ

โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.26** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
คือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.90	0.09	98.00	มากที่สุด
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ	4.87	0.05	97.40	มากที่สุด
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ	4.84	0.06	96.80	มากที่สุด
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	4.86	0.14	97.20	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.10	96.20	มากที่สุด
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.04	96.60	มากที่สุด
7. สถานที่จอดรถมีความสะอาดและเพียงพอ	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด

8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.11	96.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.840</b>	<b>0.13</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.840 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตาราง 4.27 ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา	4.857	0.10	97.14	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.856	0.12	97.12	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.853	0.06	97.06	มากที่สุด
งานด้านสาธารณสุข	4.854	0.06	97.08	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.855</b>	<b>0.13</b>	<b>97.10</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ตลอดจนกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข



### ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

ขณะที่จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.14 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.865 คิดเป็นร้อยละ 97.30 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.864 คิดเป็นร้อยละ 97.28 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.858 คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.856 คิดเป็นร้อยละ 97.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.868 คิดเป็นร้อยละ 97.36 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.848 คิดเป็นร้อยละ 96.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.847 คิดเป็นร้อยละ 96.94 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.870 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.860 คิดเป็นร้อยละ

ละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไปคือ ด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.857 คิดเป็นร้อยละ 97.10 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.836 คิดเป็นร้อยละ 96.72 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.854 คิดเป็นร้อยละ 97.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.875 คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.853 คิดเป็นร้อยละ 97.06 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดไปคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.849 คิดเป็นร้อยละ 96.98 และลำดับสุดท้าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.846 คิดเป็นร้อยละ 96.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.855 คิดเป็นร้อยละ 97.10 โดยสรุปได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ตลอดจนกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วน

ตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) 2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) 3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) 5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) 6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) 7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

### **ข้อเสนอแนะ**

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน
2. หน่วยงานควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน  
 การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่าง  
 พึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควร  
 ปรับคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข  
 ด้วยการเพิ่มโครงการหรือกิจกรรมที่ให้บริการกับผู้มารับบริการ เช่น กิจกรรมการให้การ  
 ออกสำรวจพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ  
 สังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ตลอดจน  
 กิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 และงานด้านสาธารณสุข พร้อมทั้งการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้าน  
 ต่าง ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน  
 สาธารณสุข รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านงานพัฒนา  
 ชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่อง  
 ทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน  
 จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้าน  
 สาธารณสุข ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงาน  
 ด้านสาธารณสุข ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมงานพัฒนา  
 ชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
 อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาศึกษาระบบบริหาร) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิติถ์**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิติถ์. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิซจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สารีบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส** กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง

- จังหวัดนราธิวาส. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.
- สมิต รัชฎกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วัณณ ชน.  
 ประยงค์ จินดาวงศ์ (2536). **คู่มือนิเทศและการติดตามผลการจัดโครงการอาหาร  
 กลางวันในโรงเรียนประถมศึกษา**. นนทบุรี:  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). **การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล  
 การศึกษา พยาบาล**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข  
 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพพล อินจันทร์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัชฎาภา อมาตยกุล. (2541). **สภาพการดำเนินการ ความต้องการและปัญหาอุปสรรค  
 ในการจัดโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร**.  
 กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- วินิสา บุญคง และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ  
 บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**.  
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันท์พุดพิงค์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ  
 สวนสาธารณะอุทยานสุวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทาง  
 พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
 (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิตย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.  
 ศิริพันธ์ ถาวรทวีวงศ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากร**



- มฤษฎ์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
 สมบัติ ยรรยง. 2533. **ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน  
 สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินทิพย์ กศ.ม.**  
 มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน  
 มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.**  
 วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรี  
 นครินทร์วิโรฒ.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :**  
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง  
 จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทร์วิโรฒประสานมิตร.**
- สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2540). **การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ  
 ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.**
- อมร นนทสุด. (2535). **แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.**  
 กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.
- Cullen, Rowena (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys.** Library Trends.  
 49(Spring) : 602–686, 2001



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

### เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ส่งผลใดๆ ต่อท่าน คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  
 40 – 49 ปี  50 – 59 ปี  60 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> รับราชการหรือพนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) .....	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยยังชีพ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2,000–4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4,001–6,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4,001–5,000 บาท
<input type="checkbox"/> 6,001–8,000 บาท	<input type="checkbox"/> 8,001–10,000 บาท
<input type="checkbox"/> สูงกว่า 10,000 บาท	

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

### อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

### งานด้านการศึกษา

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจาหนาที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจาหนาที่ผู้ให้บริการ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
<b>ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการศึกษา</b>						

### งานด้านรายได้หรือภาษี

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						



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

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี						

#### งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและ เพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
<b>ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</b>						

### งานด้านสาธารณสุข

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย						
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง						
5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ						
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ อื่นๆ(ระบุ)
	5	4	3	2	1	
2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ						
3. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ						
4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ						
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ						
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน						
4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ						
5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						
6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว						
2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ						
3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ						
4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ						
8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
<b>ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อ งานด้านสาธารณสุข</b>						

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

