



# รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ

## 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

โดย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## คำนำ

การสำรวจ“ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้ และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

รายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นการรายงานผลการสำรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

# สารบัญ

หน้า

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                            | (1)  |
| สารบัญ                                                          | (3)  |
| สารบัญภาพประกอบ                                                 | (5)  |
| สารบัญตาราง                                                     | (7)  |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                           | (11) |
| <br>                                                            |      |
| บทที่ 1 บทนำ                                                    | 1    |
| ที่มาและความสำคัญ                                               | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                         | 2    |
| ขอบเขตของการศึกษา                                               | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                       | 3    |
| กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย                                      | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                                 | 4    |
| <br>                                                            |      |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                             | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                      | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ                                        | 13   |
| บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคือใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร | 18   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                           | 35   |
| <br>                                                            |      |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา                                      | 37   |
| ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา                                          | 37   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                         | 38   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูล         | 39   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล                                  | 41   |

## สารบัญ(ต่อ)

|                                                                                                                           | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>                                                                                                 | 43   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                   | 44   |
| ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ โดยภาพรวม                            | 47   |
| ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี | 48   |
| ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 53   |
| ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านสาธารณสุข                     | 58   |
| ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ งานด้านการศึกษา                      | 63   |
| แนวทางยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร   | 68   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ</b>                                                                                | 71   |
| สรุปผล                                                                                                                    | 71   |
| อภิปรายผล                                                                                                                 | 74   |
| ข้อเสนอแนะ                                                                                                                | 75   |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                                         | 77   |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                            | 81   |

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบที่                            | หน้า |
|-----------------------------------------|------|
| 1.1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา         | 4    |
| 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ | 14   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                     | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| 2.1 ข้อมูลประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้                                 | 21   |
| 3.1 จำนวนประชากร และตัวอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้                      | 38   |
| 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม                                         | 44   |
| 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม                                        | 44   |
| 4.3 จำนวนร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม                                    | 45   |
| 4.4 จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม                                       | 45   |
| 4.5 จำนวนร้อยละของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม                                      | 46   |
| 4.6 ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้                      | 47   |
| 4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  | 48   |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี โดยภาพรวม                               |      |
| 4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  | 49   |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ                 |      |
| 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  | 50   |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ                 |      |
| 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ | 51   |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                |      |
| 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ | 52   |
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                  |      |
| 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ | 53   |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม                                 |      |
| 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ | 54   |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ                   |      |
| 4.14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ | 55   |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ                   |      |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า                                                                                                                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.15     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 56<br>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| 4.16     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 57<br>งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      |
| 4.17     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 58<br>งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม                                     |
| 4.18     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 59<br>งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ                       |
| 4.19     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 60<br>งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ                       |
| 4.20     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 61<br>งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                   |
| 4.21     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 62<br>งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        |
| 4.22     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 63<br>งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม                                      |
| 4.23     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 64<br>งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ                        |
| 4.24     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 65<br>งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ                        |
| 4.25     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 66<br>งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                    |
| 4.26     | ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 67<br>งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                         |
| 4.27     | ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 68                                                                                    |

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา ของประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ภาพรวมคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายเพื่อ ประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

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

### วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้าน

สาธารณสุข และงานด้านการศึกษา การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่าง เดือน สิงหาคม – กันยายน 2564 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

. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย

เท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยศึกษาจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์และพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. องค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ

ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### **สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

#### **มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

##### **ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านต่างๆ ดังนี้

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี | ร้อยละ 96.60        |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | ร้อยละ 96.60        |
| งานด้านสาธารณสุข                     | ร้อยละ 96.80        |
| งานด้านการศึกษา                      | ร้อยละ 97.00        |
| <b>โดยรวม</b>                        | <b>ร้อยละ 96.80</b> |

ดังนั้นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 96.80 ได้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

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

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ องค์กรกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหาร ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทำหน้าที่แทน ซึ่งเป็นบันไดสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

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

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสังคมสงเคราะห์ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นผลสะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด ฉะนั้นการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อันเป็นผลที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่ต้องการรับบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน คือ

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

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้ และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าผลที่ได้รับจากการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่และความต้องการของประชาชน ดังนี้

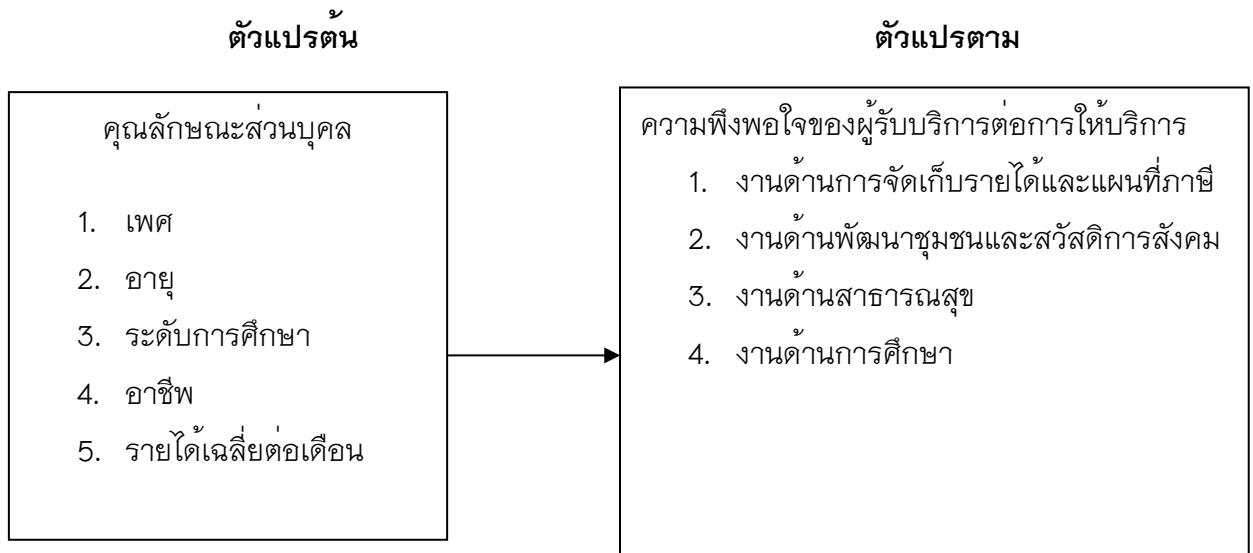
1. สามารถนำผลจากการประเมินเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในการบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้เหมาะสม และสอดคล้องกับพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

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 ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจาก ผลกระทบนั้น

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ มีบุคลิก ท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถามและแจ้งข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

4. ประชาชนผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการทุก ๆ ด้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงผลสำเร็จของงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ดังนี้

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

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่นความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก

ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

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

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

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

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิด หรือ ทศนคติ 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 สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง 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 เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ 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 (เชดส์กัต โฆวาลินซ์; 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

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

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก - ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

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

นอกจากนี้ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรอง 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

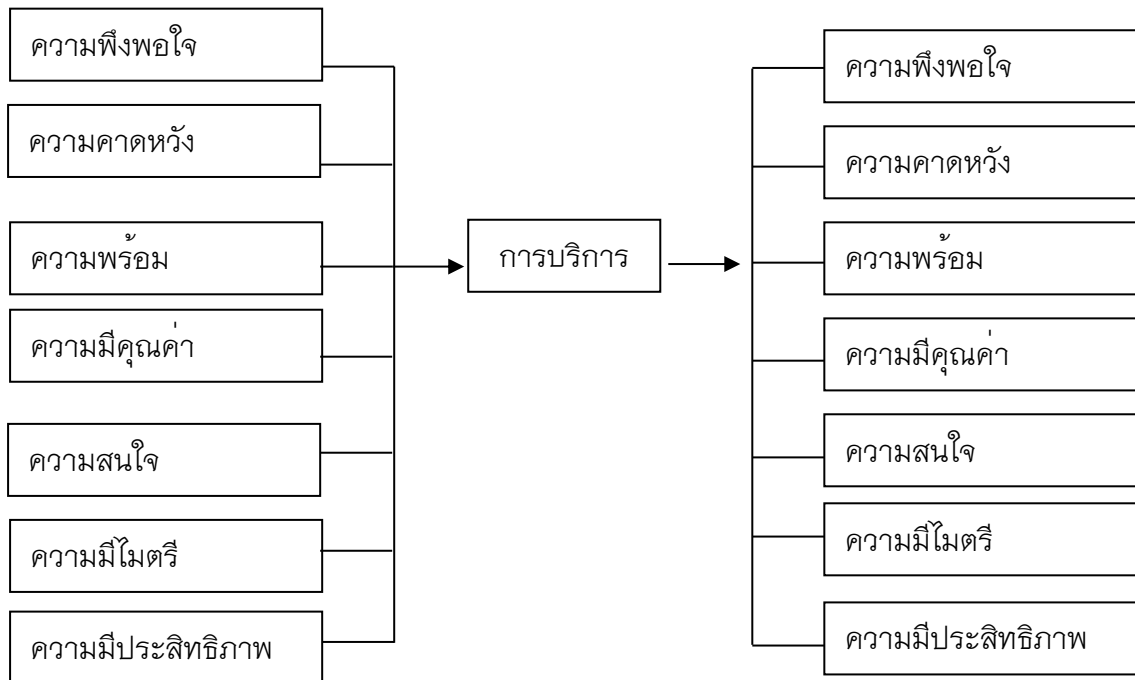
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี 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

สุรินทร์ จันทรวិเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์ , 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

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



**ภาพประกอบ 2.1** หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

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

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

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

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

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) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าเหล่านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจไล่ลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ 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 ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเล 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

### ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลค้อไต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำสงคราม, ลำห้วยตาซุย, ลำห้วย  
ปอแดง, ลำห้วยกุดนางอำ, ห้วยกุดจิก, ห้วยก้านเหลือง, ห้วยวังบั๊กตูและมีหนองน้ำขนาดใหญ่  
ใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรกร

### ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลค้อไต้มีป่าไม้ชุมชนที่ได้รับการอนุรักษ์ในบริเวณวัด ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืน  
ต้นไม้ผลัดใบ

## ด้านการเมือง/การปกครอง

### เขตการเมืองการปกครอง

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน  | ผู้ปกครอง             | หมายเหตุ    |
|---------|---------------|-----------------------|-------------|
| 1       | บ้านคอใต้     | นายเสกทอง หงษ์ทอง     | กำนัน       |
| 2       | บ้านหนองแค    | นายอนนท์ ประชานันท์   | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 3       | บ้านขาม       | นางสมถวิล พรหมแสงใส   | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 4       | บ้านชุมพล     | นายพรหมมา บุตรจันทร์  | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 5       | บ้านคำเจริญ   | นายราวี โคตบุรี       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 6       | บ้านหนองไชย   | นายอุดมชัย อาลัย      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 7       | บ้านทาวัด     | นายบุญใส โทบุตร       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 8       | บ้านนาสมบุรณ์ | นายโกมินทร์ วันทาวงค์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 9       | บ้านขามพัฒนา  | นายจันทัง มลศิลป์     | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 10      | บ้านหนองแคสอง | นายชาลี ศรีไชยมูล     | ผู้ใหญ่บ้าน |

### อาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ จรดตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ทิศใต้ จรดตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ทิศตะวันออก จรดตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
 ทิศตะวันตก จรดตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
 พื้นที่ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,875 ไร่  
 พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 17,500 ไร่  
 พื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 500 ไร่

### การเลือกตั้ง

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

### ประชากร

ตาราง 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

| หมู่<br>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           | ทาวัด        | 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 |

( ข้อมูล : สำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่าง  
แดนดิน จังหวัดสกลนคร ณ เดือน มิถุนายน 2563)

### 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. โรงเรียนหนองแคหนองไข่ย(อำนวยการศิลป์) | หมู่ 2 |
| 3. โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร)      | หมู่ 3 |
| 4. โรงเรียนชุมพลศึกษา                    | หมู่ 4 |
| 5. โรงเรียนคำเจริญวิทยา                  | หมู่ 5 |
| 6. โรงเรียนกุดจิกนาสมบูรณ์               | 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

### อาชญากรรม

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

|                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| มี อบพร. ทุกหมู่บ้าน     | จำนวน 1๕๓ คน                 |
| มี ตำรวจบ้าน             | จำนวน 41 คน                  |
| มี หน่วยกู้ภัยตำบลค้อใต้ | บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง |

### ยาเสพติด

ผู้เสพสารเสพติด 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 ซึ่งมีหลวงปู่แหวน หล้า สุนทรโม เป็นพระที่ปฏิบัติชอบ เป็นที่เคารพนับถือของประชาชนในตำบลและพุทธศาสนิกชนทั่วไป และ **วัดพระธาตุฝุ่น** ตั้งอยู่ที่บ้าน คำเจริญ หมู่ที่ 5

วัดในตำบลค้อใต้ มีดังนี้

|                       |         |
|-----------------------|---------|
| 1. วัดสว่างแดนดิน     | หมู่ 1  |
| 2. วัดมាលานิมิตร      | หมู่ 2  |
| 3. วัดป่าแก้ว         | หมู่ 4  |
| 4. วัดพระธาตุฝุ่น     | หมู่ 5  |
| 5. วัดมงคลไชยาราม     | หมู่ 6  |
| 6. วัดแจ้งวิสุทธิาราม | หมู่ 7  |
| 7. วัดดงเงินทอง       | หมู่ 10 |

### ระบบบริการพื้นฐาน

#### การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตตำบลค้อใต้ มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน แต่เนื่องจากมีการขยายเขตครัวเรือนออกไปพักอาศัยตามไร่นา ทำให้ไฟฟ้ามีใช้ไม่ถึง

#### การประปา

##### - แหล่งน้ำธรรมชาติ

|                  |    |      |
|------------------|----|------|
| ลำน้ำ, ลำห้วย    | 6  | สาย  |
| บึง,หนองและอื่นๆ | 13 | แห่ง |

##### - แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

|               |    |      |
|---------------|----|------|
| ฝาย           | 13 | แห่ง |
| บ่อน้ำตื้น    | 10 | แห่ง |
| บ่อยก (บาดาล) | 13 | แห่ง |

#### โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และมีเสาสัญญาณโทรศัพท์ 3 สัญญาณ ได้แก่ บมจ.โทเทิลแอคซิสคอมมิวนิเคชั่น, ดีแทค และ ทรู

### ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

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

### เส้นทางคมนาคม

มีการคมนาคมที่สะดวก มีถนนเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่านทั้ง 10 หมู่บ้าน

### ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลคือได้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่

#### การปศุสัตว์

เป็นการประกอบอาชีพในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและเป็นอาชีพเสริม 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 ตำบลคือได้ ได้รับการประเมินการจัดประเภทชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เป็นชุมชนท่องเที่ยว ประเภท C ณ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 และตำบลคือได้มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่โดดเด่น คือ สวนเกษตรอินทรีย์ ณ บ้านคำเจริญ หมู่ที่ 5 ศูนย์เรียนรู้เครือข่ายคนมีใจ กลไกกรมธรรมชาติตามศาสตร์พระราชา “โคก หนอง นาโมเดล บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ตลอดจนองค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ได้ส่งเสริมชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ประเพณีบุญผะเหวด บ้านขาม หมู่ที่ 3,บ้าน

ขามพัฒนา หมู่ที่ 9 รวมถึงการจัดประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

### อุตสาหกรรม

ด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมครัวเรือน คือ เป็นการผลิตง่ายๆ เล็กๆ ในครอบครัวหรือกลุ่มอาชีพในหมู่บ้าน ไม่ใช้แรงงาน ทุนและปัจจัยมาก เช่น หัตถกรรมจักสาน การแปรรูปผ้าทอมือผ้าครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าต่างค์ ผ้ามัดหมี่ขีด การสานรองเท้าและสานรองเท้า สีน้าโอทอป (หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์) เป็นต้น

### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่ประชาชน 13 % มีอาชีพรับจ้างและไปทำงานต่างประเทศ 5% มีอาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ 2%

มีร้านค้า จำนวน 59 แห่ง

มีร้านอาหาร จำนวน 10 แห่ง

ด้านกลุ่มอาชีพ ตำบลค้อใต้มีกลุ่มอาชีพที่มีความเข้มแข็ง มีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. กลุ่มสานตะกร้าและรองเท้า บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแค หมู่ที่ 2
2. กลุ่มทอเสื่อกก บ้านค้อใต้ 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 บ้านหนองไช่ หมู่ที่ 6
9. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือบ้านหนองแค หมู่ที่ 2, บ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10

10. กลุ่มเย็บผ้าบ้านขาม หมู่ที่ 3

## แรงงาน

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

## ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### การนับถือศาสนา

ในตำบลค้อใต้มีผู้นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ และมีผู้นับถือศาสนาคริสต์ เป็นส่วนน้อย

### ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น เป็นไปตามฮีตสิบสองคองสิบสี่ เป็นบุญผะเหวด บุญข้าชะ บุญข้าวประดับดิน บุญข้าวสาก บุญกฐิน เป็นต้น และมีการถือฮีตสิบสอง ศาลเจ้าปู่ตาเพื่อสำนึกคุณที่ท่านดลบันดาลคุ้มครองให้พืชพันธุ์ธัญญาหารอุดมสมบูรณ์ตามฤดูกาล

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน การทอผ้าไหมมัดหมี่ การทอผ้ามัดหมี่ที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์ การทอผ้าขาวม้า การเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม การทอเสื้อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

### OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเอาไว้อจำหน่าย ได้แก่

- เสื้อทอจากต้นกก บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10

- ผ้าทอจากฝ้าย ผ้าย้อมครามธรรมชาติที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์บ้านชุมพล และการแปรรูปผ้าทอมือผ้าครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าต่างค์บ้านชุมพล หมู่ที่ 4
- เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่บ้านหนองแค หมู่ที่ 2 และบ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9
- ลูกประคบสมุนไพรบ้านขาม หมู่ที่ 3

### ทรัพยากรธรรมชาติ

#### น้ำ

ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำสงคราม อ่างเก็บน้ำ ห้วยทราย ลำห้วยตาซุย ลำห้วยกุดจิก หนองบะกลาง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านการบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

#### ป่าไม้

มีป่าไม้ชุมชนที่ได้รับการอนุรักษ์ในบริเวณวัด ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้น ไม้ผลัดใบ มีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอาหารป่า เช่น เห็ดต่าง ๆ ได้ดี และมีการจัดกิจกรรมปลูกป่าในที่สาธารณะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว

#### ภูเขา

พื้นที่ในตำบลค้อใต้เป็นพื้นที่ราบไม่มีภูเขา

### ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของตำบลค้อใต้ คือ ป่าไม้และแหล่งน้ำ

### เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

#### ข้อมูลพื้นฐานหรือชุมชน

ตำบลค้อใต้ เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย ประชากรมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น การทำนา

การทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานตามหัวไร่ปลายนา บริเวณครัวเรือน เป็นการลดรายจ่าย และรักษาสุขภาพ

ตำบลค้อใต้ มีหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน 2 หมู่บ้าน คือ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ระดับจังหวัดและรางวัลชมเชย ระดับภาค ประจำปี 2554,ปี 2555,ปี 2557,ปี 2562 และบ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ปี 2558

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

### ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่อ้อย สวนยางพารา ปลูกมันสำปะหลัง เป็นต้น

| ที่ | ชื่อบ้าน      | พื้นที่<br>ถือครอง | พื้นที่ทำการเกษตร |        |        |       |                         | รวม    |
|-----|---------------|--------------------|-------------------|--------|--------|-------|-------------------------|--------|
|     |               |                    | ทำนา              | ทั่วไป | พืชผัก | ผลไม้ | ไม้ดอก<br>ไม้ยืน<br>ต้น |        |
| 1   | ค้อใต้        | 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   | หนองไขย       | 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  | หนองแค<br>สอง | 1,638              | 1,470             | 20     | 1      | 17    | 0                       | 1,538  |
|     | รวม           | 1,7540             | 14,573            | 1,570  | 18     | 473   | 0                       | 16,634 |

### ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตำบลค้อใต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำสงคราม, ลำห้วยตาซุย, ลำห้วยปอแดง, ลำห้วยกุดนางอำ ห้วยกุดจิก และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรกร ระบบชลประทานแหล่งน้ำด้วยระบบธนาคารน้ำใต้ดิน (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 ตำบลปลอดรถเก็บขยะปลอดถังขยะ มีการรณรงค์ ส่งเสริมและจัดการมูลฝอยในพื้นที่ทั้งในระดับต้นทาง กลางทาง ปลายทาง มุ่งเน้นการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบมีส่วนร่วม คือ ประชาชนจัดการตนเอง “ใช้น้อย ใช้ซ้ำ ใช้ใหม่” ลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่างๆ ให้น้อยที่สุด การนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ทั้งในส่วนของการใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (Reuse & Recycle) รวมถึงการกำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก

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

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

- จ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณี มีสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกธนาคารขยะรีไซเคิลเสียชีวิตไปแล้ว จำนวน 73 ราย เป็นเงิน 919,020 บาท
- สมาชิก ขอเบิกเงินสดไปใช้สอย จำนวน 703 ราย เป็นเงิน 956,881 บาท
- เงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก จำนวน 467,293 บาท

### ศักยภาพในตำบล

#### ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

##### จำนวนบุคลากร

|                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| 1.1 คณะผู้บริหารท้องถิ่น           | จำนวน 4 คน  |
| 1.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | จำนวน 20 คน |
| 1.3 พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง  | จำนวน 39 คน |

##### คณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 4 คน

##### 1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายชัยยงค์ สายมายา

##### 2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ร้อยตรีจำเริญ รักษาภูมามาร

นายภูเวียง อุปัทมชัย

##### 3. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวปรารถนา ชารวงค์

##### สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 20 คน

- |                        |                                           |
|------------------------|-------------------------------------------|
| 1. นายวีระชาติ กันทะสี | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| ที่ 1 บ้านค้อใต้       |                                           |
| 2. นายสมปอง ดุละยะลา   | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| ที่ 1 บ้านค้อใต้       |                                           |

|                                                 |                                           |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 3. นายวีระวัฒน์ สุขเสริม<br>ที่ 2 บ้านหนองแค    | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 4. นายอดุลย์ พันธวงศา<br>ที่ 2 บ้านหนองแค       | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 5. นายชูชัย มูลเพ็ญ<br>ที่ 3 บ้านขาม            | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 6. นายสุจิน รักษากุมาร<br>ที่ 3 บ้านขาม         | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 7. นายถวิล รันวงศา<br>ที่ 4 บ้านชุมพล           | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 8. นายจันทร์ ชันทะโคตร<br>ที่ 4 บ้านชุมพล       | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 9. นางกรรณิกา อิมะสาร<br>ที่ 5 บ้านคำเจริญ      | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 10.นางสาววิไล อิมะสาร<br>ที่ 5 บ้านคำเจริญ      | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 11. นายประยูร ภูแข่งหมอก<br>ที่ 6 บ้านหนองไข้อย | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 12.นางอาระพร อินทวิเศษ<br>ที่ 6 บ้านหนองไข้อย   | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 13.นายปรีชา โทบุตร<br>ที่ 7 บ้านท่าวัด          | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 14.นายเกียรติศักดิ์ ศรีคำ<br>ที่ 7 บ้านท่าวัด   | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 15.นายเอกสิทธิ์ จินดา<br>ที่ 8 บ้านนาสมบูรณ์    | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |
| 16.นายสุรัส มูลเพ็ญ<br>ที่ 8 บ้านนาสมบูรณ์      | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ |

## 1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

## 2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

### 3. หัวหน้าสำนักปลัด

4. ผู้อำนวยการกองคลัง (ว่าง)

5. ผู้อำนวยการกองช่าง (ว่าง)

## 6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา

7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

นางสาวโสภิตา ศรีสุตา (นักบริหารงานกองการสังคม)  
การศึกษาปริญญาโท

**8. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ**

นางรวิณท์นิภา ฉัตรวิไลลักษณ์

การศึกษา ปริญญาโท

**9. นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ**

นางสาวหทัยชนก พันธวงศ์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**10. นายช่างโยธาปฏิบัติงาน**

(ว่าง)

**11. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน**

นางสาวนิชานาถ ชันอาสา

การศึกษา

ปริญญาตรี

**12. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ**

นางสาวอุไรวรรณ พันธวงศ์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**13. นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ**

นายจักรพล นุ่นสวัสดิ์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**14. นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ**

นายจารุกิตติ์ ผาอินทร์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**15. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน**

นางสาวกิตติพร อุบลครุฑ

การศึกษา

ปริญญาตรี

**16. เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน**

นายคุณานนท์ คุณวงศ์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**17. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน**

นายสมัคร ประชาพันธ์

การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

**18. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน (กองช่าง)**

นางสกลวรรณ มะโนวรรณ การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

**19. นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ**

ว่าที่ร้อยตรีภุชณะ ต้นสวรรค์

การศึกษา

ปริญญาตรี

**20. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน (กองการศึกษาฯ)**

นางสาวชนัสถ์นันท์ สาทิพรวัน

การศึกษา

ปริญญาตรี

**21. เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน**

นายระพีพัฒน์ คำทะเนตร

การศึกษา

ปริญญาตรี

**พนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 4 คน**

- |                             |          |           |
|-----------------------------|----------|-----------|
| 1. นางสาวกนกอร จำเริญ       | การศึกษา | ปริญญาโท  |
| 2. นางวงเดือน อธิสาไชย      | การศึกษา | ปริญญาโท  |
| 3. นางชรินทิพย์ รักษา कुमार | การศึกษา | ปริญญาโท  |
| 4. นางพัชรินทร์ ตุ่มทอง     | การศึกษา | ปริญญาตรี |

**พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 10 คน**

1. **ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ**  
นายมีสิน พรหมพันธ์ การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
2. **ผู้ช่วยช่างสำรวจ**  
นายเจษฎา จงใจสูง การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
3. **ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน**  
นางวัชรภรณ์ สวัสดิ์ การศึกษา ปริญญาตรี
4. **ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ**  
นางสาวศิริวรรณ ปานชะเล การศึกษา ปริญญาตรี
5. **ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**  
นายอาทร ทิพนตร การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
6. **ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า**  
นายอนุชิต สิงห์ชัย การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
7. **ผู้ช่วยนายช่างโยธา**  
นายปกรณ์ สิงห์เสนา การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
8. **ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้**  
นางสาวสุภาพร ชุตติกรณ์ การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
9. **คนตักแต่งสวน**  
นายอากาศ จันทะกิจ การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย
10. **พนักงานขับรถยนต์ (ว่าง)**

**พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ดูแลเด็ก) จำนวน 4 คน**

- |                          |          |           |
|--------------------------|----------|-----------|
| 1. นางจิระนันท์ ดุลยะลา  | การศึกษา | ปริญญาตรี |
| 2. นางณิชาภัทร หาริตะวัน | การศึกษา | ปริญญาตรี |
| 3. นางนิภาพร ใบภักดี     | การศึกษา | ปริญญาตรี |

4. นางชลาลัย นาคราช

การศึกษา ปริญญาตรี

**พนักงานจ้างทั่วไป****จำนวน 2 คน**

1. นายวิระสิทธิ์ สีหาบรรดิษฐ์ ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

2. นางลำปาง ศรีพันธ์ ตำแหน่งนักการภารโรง การศึกษา ป.เจ็ด

3. พนักงานขับรถยนต์ (ว่าง)

4. คนงานทั่วไป (ว่าง)

**ระดับการศึกษาของบุคลากร**

|                                    |       |    |    |
|------------------------------------|-------|----|----|
| ประถมศึกษา                         | จำนวน | 1  | คน |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า     | จำนวน | 1  | คน |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)        | จำนวน | 1  | คน |
| ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) | จำนวน | 7  | คน |
| ปริญญาตรี                          | จำนวน | 17 | คน |
| ปริญญาโท                           | จำนวน | 9  | คน |

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล(2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิดว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายชื่อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อภัยค้ำอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แวหะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัญญา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุก ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความ พึงพอใจในบริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการถัง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงาน ระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาต้านยาเสพติดประชาชน ส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี

ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80 ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรั้วถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอากร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา โดยมีรายละเอียดการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

#### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการให้บริการของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวนประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 3,532 คน โดยทำการสุ่มอย่างแบบบังเอิญ ตามบัญชีรายชื่อของผู้มารับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา ดังนี้

**ตาราง 3.1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการเทศบาลตำบลค้อใต้ 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       | หนองไขย   | 404     | 23       |
| 7       | ทาวัด     | 236     | 14       |
| 8       | นาสมบุรณ์ | 373     | 20       |
| 9       | ขามพัฒนา  | 979     | 55       |
| 10      | หนองแคสอง | 668     | 38       |
| รวม     |           | 6,671   | 380      |

### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาค้นคว้าจึงใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด ระหว่างค่าจริงและค่าโดยประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยกำหนดให้  $n$  คือ จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

$N$  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 งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

สำหรับตอนที่ 1-5 ใช้มาตราวัดแบบ Likert ให้ค่าน้ำหนักความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนกันยายน 2564 โดยการออกสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการหรือการให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ 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                                      |
|       | $\Sigma$ | แทน | ผลรวม                                           |

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตาราง แสดงผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------------|--------|
| ชาย                       | 218              | 57.37  |
| หญิง                      | 162              | 42.63  |
| รวม                       | 380              | 100.0  |

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

ตาราง 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

**ตาราง 4.3** จำนวนร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ       |
|-------------------------|------------------|--------------|
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ | 30               | 7.89         |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ      | 14               | 3.68         |
| พนักงานงานบริษัทเอกชน   | 21               | 5.53         |
| เกษตรกรกรรม             | 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 อาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ

**ตาราง 4.4** จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม     | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ       |
|--------------------------------|------------------|--------------|
| ประถมศึกษา                     | 108              | 28.42        |
| มัธยมศึกษาตอนต้น               | 67               | 17.63        |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 86               | 22.63        |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า         | 62               | 16.32        |
| ปริญญาตรี                      | 47               | 12.37        |
| สูงกว่าปริญญาตรี               | 10               | 2.62         |
| <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 จำนวนร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม   | จำนวนผู้ตอบ (คน) | ร้อยละ       |
|----------------------------|------------------|--------------|
| น้อยกว่า 2,000 บาท         | 20               | 5.26         |
| ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท  | 48               | 12.63        |
| ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท  | 108              | 28.42        |
| ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท  | 96               | 25.26        |
| ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท | 76               | 20.00        |
| สูงกว่า 10,000 บาท         | 32               | 8.42         |
| <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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
โดยภาพรวม**

**ตาราง 4.6** ภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

| การให้บริการ                         | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี | 4.83        | 0.13        | 96.60        | มากที่สุด            |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4.83        | 0.12        | 96.60        | มากที่สุด            |
| งานด้านสาธารณสุข                     | 4.84        | 0.06        | 96.80        | มากที่สุด            |
| งานด้านการศึกษา                      | 4.85        | 0.11        | 97.00        | มากที่สุด            |
| <b>โดยรวม</b>                        | <b>4.84</b> | <b>0.13</b> | <b>96.80</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี

ตาราง 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี

โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.83      | 0.10 | 96.60  | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางให้บริการ        | 4.83      | 0.11 | 96.60  | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85      | 0.08 | 97.00  | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.83      | 0.09 | 96.60  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                      | 4.83      | 0.11 | 96.60  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.8-4.11 ดังนี้

**ตาราง 4.8** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                        | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย | 4.89      | 0.24 | 97.80  | มากที่สุด        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                   | 4.84      | 0.15 | 96.80  | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ    | 4.82      | 0.26 | 96.40  | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง           | 4.83      | 0.27 | 96.60  | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ     | 4.78      | 0.25 | 95.60  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                         | 4.83      | 0.10 | 96.60  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.9** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านช่องทางให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                           | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง        | 4.86        | 0.08        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ | 4.85        | 0.11        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ             | 4.82        | 0.06        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ           | 4.78        | 0.14        | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                     | <b>4.83</b> | <b>0.11</b> | <b>96.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.10** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                 | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.88        | 0.13        | 97.60        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ    | 4.87        | 0.14        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน           | 4.82        | 0.11        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ                | 4.83        | 0.10        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                     | 4.88        | 0.08        | 97.60        | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | 4.79        | 0.05        | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                               | <b>4.85</b> | <b>0.18</b> | <b>97.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.11** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                              | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว        | 4.87        | 0.17        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ                                       | 4.85        | 0.05        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ                                   | 4.86        | 0.08        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน                                     | 4.84        | 0.02        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น          | 4.82        | 0.11        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.81        | 0.06        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                | 4.81        | 0.08        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                              | 4.78        | 0.06        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                                       | <b>4.83</b> | <b>0.09</b> | <b>96.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตาราง 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.84      | 0.11 | 96.80  | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ     | 4.83      | 0.08 | 96.60  | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.82      | 0.04 | 96.40  | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.84      | 0.06 | 96.80  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                      | 4.83      | 0.07 | 96.60  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ คัดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คัดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คัดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.13–4.16 ดังนี้

**ตาราง 4.13** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                        | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย | 4.90        | 0.10        | 98.00        | มากที่สุด        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                   | 4.86        | 0.05        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ    | 4.88        | 0.11        | 97.60        | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง           | 4.79        | 0.12        | 95.80        | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ     | 4.76        | 0.18        | 95.20        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                  | <b>4.84</b> | <b>0.11</b> | <b>96.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คัดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คัดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คัดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.14** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตาราง 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และลำดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.15** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                    | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.86        | 0.12        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ    | 4.85        | 0.09        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน           | 4.83        | 0.02        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ                | 4.81        | 0.04        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                     | 4.80        | 0.05        | 96.00        | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | 4.78        | 0.09        | 95.60        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                               | <b>4.82</b> | <b>0.04</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ

ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

**ตาราง 4.16** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว        | 4.90      | 0.05 | 98.00  | มากที่สุด        |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ                                       | 4.81      | 0.06 | 96.20  | มากที่สุด        |
| 3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ                                   | 4.88      | 0.04 | 97.60  | มากที่สุด        |
| 4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน                                     | 4.83      | 0.02 | 96.60  | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น          | 4.86      | 0.05 | 97.20  | มากที่สุด        |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.84      | 0.08 | 96.80  | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                | 4.78      | 0.04 | 95.60  | มากที่สุด        |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                              | 4.79      | 0.12 | 95.80  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                                                              | 4.84      | 0.06 | 96.80  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

##### งานด้านสาธารณสุข

ตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม

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

จากตาราง 4.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.18-4.21 ดังนี้

**ตาราง 4.18** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

จากตาราง 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป คือ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.19** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
ด้านช่องทางการให้บริการ

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

จากตาราง 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่

เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และลำดับสุดท้ายคือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.20** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                    | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.84        | 0.09        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ    | 4.85        | 0.04        | 97.00        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน           | 4.87        | 0.06        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ                | 4.83        | 0.07        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                     | 4.89        | 0.05        | 97.80        | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                 | 4.79        | 0.11        | 95.80        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                               | <b>4.85</b> | <b>0.08</b> | <b>97.00</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิด

เป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่เต็มใจยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.21** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

จากตาราง 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

#### ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

ตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม

| การให้บริการ                | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | 4.84      | 0.08 | 96.80  | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางให้บริการ        | 4.85      | 0.06 | 97.00  | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85      | 0.11 | 97.00  | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.86      | 0.13 | 97.20  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                      | 4.85      | 0.12 | 97.00  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังตาราง 4.23-4.26 ดังนี้

**ตาราง 4.23** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                       | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย | 4.89        | 0.11        | 97.80        | มากที่สุด        |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                  | 4.86        | 0.06        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ   | 4.83        | 0.15        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง          | 4.84        | 0.06        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ    | 4.78        | 0.11        | 95.60        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                 | <b>4.82</b> | <b>0.08</b> | <b>96.40</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 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 การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.24** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ                           | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------|-----------|------|--------|------------------|
| 1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง        | 4.90      | 0.26 | 98.00  | มากที่สุด        |
| 2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ | 4.88      | 0.15 | 97.60  | มากที่สุด        |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ             | 4.84      | 0.26 | 96.80  | มากที่สุด        |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ           | 4.78      | 0.38 | 95.60  | มากที่สุด        |
| โดยรวม                                            | 4.85      | 0.06 | 97.00  | มากที่สุด        |

จากตาราง 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมา คือ การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.25** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ                                 | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส          | 4.87        | 0.19        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.89        | 0.14        | 97.80        | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน        | 4.84        | 0.16        | 96.80        | มากที่สุด        |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ             | 4.86        | 0.17        | 97.60        | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                  | 4.81        | 0.15        | 96.20        | มากที่สุด        |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ              | 4.80        | 0.11        | 95.00        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                            | <b>4.85</b> | <b>0.13</b> | <b>96.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ตอนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตาราง 4.26** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

| ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด                                                         | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว        | 4.88        | 0.09        | 97.60        | มากที่สุด        |
| 2. ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ                                       | 4.90        | 0.05        | 98.00        | มากที่สุด        |
| 3. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ                                   | 4.89        | 0.06        | 97.80        | มากที่สุด        |
| 4. ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน                                     | 4.82        | 0.14        | 96.40        | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น          | 4.87        | 0.10        | 97.40        | มากที่สุด        |
| 6. ป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารทางราชการชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.86        | 0.04        | 97.20        | มากที่สุด        |
| 7. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ                                                | 4.83        | 0.15        | 96.60        | มากที่สุด        |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและความสะอาด                                         | 4.80        | 0.11        | 96.00        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                                                                       | <b>4.86</b> | <b>0.13</b> | <b>97.20</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย สถานที่ตั้งของหน่วยงานเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### แนวทางยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

**ตาราง 4.27** ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

| การให้บริการ                         | ค่าเฉลี่ย   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี | 4.83        | 0.13        | 96.60        | มากที่สุด        |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4.83        | 0.12        | 96.60        | มากที่สุด        |
| งานด้านสาธารณสุข                     | 4.84        | 0.06        | 96.80        | มากที่สุด        |
| งานด้านการศึกษา                      | 4.85        | 0.11        | 97.00        | มากที่สุด        |
| <b>โดยรวม</b>                        | <b>4.84</b> | <b>0.13</b> | <b>96.80</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.27 พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านการ จัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่ม บุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูล งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทั้ง งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

คณะผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 57.37 และเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.63 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.05 รองลงมาคืออายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ถัดไปคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.58 และกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ตามลำดับ หากจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ถัดไปมีรายได้ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และลำดับสุดท้ายคือมีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย

เท่ากัน คือเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดไป ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสรุปได้ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป โดยทุกงานมีค่าสูงกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หากพิจารณาจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนควรกำหนดสนับสนุนงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน และทุกด้าน เพราะผู้รับบริการได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสะอาด อำเภอบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้และความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติจึงส่งผลที่ดีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวม โดยผู้ให้บริการยึดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัว

อักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ 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. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทุกงาน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการของแต่ละประเด็น และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการประชาชน และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับการในด้านต่างๆอย่างพึงพอใจ

5. องค์การบริหารส่วนตำบลคอใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยศึกษาจากข้อมูลเชิงลึก และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์และพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ควรปรับปรุงภาพการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้วยการเพิ่มบุคลากร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนจัดอุปกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบลอู่ใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเฉพาะข้อมูลงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตลอดจนครุภัณฑ์สนับสนุนงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งงานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น**. ปริญญาโท (คหกรรมศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์. (2553). **การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร.
- ดรรรัตน์ มีเจริญและคณะ. (2550) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี**. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อุดลำนเา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545) **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) 2550ก. รายงานการ ประชุมแผนการตลาดภาคเหนือ.แผนการตลาดภาคเหนือ
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร**. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11 (53); 65-74.
- นภดล สาริบุตร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส**. วารสารวิทยบริการ, 21 (1); 46-55.

- สมิต สัจฉกร. (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 จันทรพิพัฒน์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ  
 สวนสาธารณะอุทยานสวรรค์**. นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2541). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มุขฐานทาง  
 พฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :  
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
 (ไทย-ญี่ปุ่น)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. (2536). **พัฒนาคนอย่างไรให้มีบริการที่ดี**. ข้าราชการพลเรือน.
- ศิริพันธ์ ถาวรทิวังษ์. (2543). **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 รามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเทียนและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2545). **การบริหารบุคคลและทรัพยากร  
 มนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมบัติ ยรรยง. 2533. ความพึงพอใจของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อการปฏิบัติงานใน

สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 7. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม.

มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.

วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น :

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิอาภรณ์ ชวนปี. (2540). การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลบางเมือง

จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุนิรันดร์ จันทร์วิเศษ. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรถ

ระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถรวมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

อมร นนทสุต. (2535). แนวคิด หลักการและวิธีดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน.

กรุงเทพฯ:สำนักงานกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน.

Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends.

49(Spring) : 602-686, 2001



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างแบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
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  
☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ รับราชการหรือพนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ เกษตรกรรม  
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับจ้างทั่วไป  
☐ อื่นๆ (ระบุ) .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (เบี่ยงชีฟ บุตร/หลานให้ รายได้จากอาชีพ)  
☐ น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2,000–4,000 บาท  
☐ 4,001–6,000 บาท ☐ 4,001–5,000 บาท  
☐ 6,001–8,000 บาท ☐ 8,001–10,000 บาท  
☐ สูงกว่า 10,000 บาท

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

5 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

**งานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี**

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

| หัวข้อประเมิน                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ                                        |                  |   |   |   |   |                           |
| 5. เจาหนาที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                                               |                  |   |   |   |   |                           |
| 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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการจัดเก็บรายได้และแผนที่ภาษี</b>       |                  |   |   |   |   |                           |

#### งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| หัวข้อประเมิน                                  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                        |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย |                  |   |   |   |   |                           |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |                           |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ    |                  |   |   |   |   |                           |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง           |                  |   |   |   |   |                           |

| หัวข้อประเมิน                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>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<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                   |                  |   |   |   |   |                           |
| ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องาน<br>ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |                  |   |   |   |   |                           |

### งานด้านสาธารณสุข

| หัวข้อประเมิน                                            | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|----------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                  |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย           |                  |   |   |   |   |                           |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                             |                  |   |   |   |   |                           |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ              |                  |   |   |   |   |                           |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง                     |                  |   |   |   |   |                           |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ               |                  |   |   |   |   |                           |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                  |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง               |                  |   |   |   |   |                           |
| 2. การใช้ระบบสารสนเทศที่หลากหลายเหมาะสมและเพียงพอ        |                  |   |   |   |   |                           |
| 3. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ                    |                  |   |   |   |   |                           |
| 4. ภาพรวม พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ                  |                  |   |   |   |   |                           |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                              |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส |                  |   |   |   |   |                           |
| 2. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ยินดี และกระตือรือร้นในการให้บริการ |                  |   |   |   |   |                           |
| 3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน        |                  |   |   |   |   |                           |
| 4. ความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาการให้บริการ             |                  |   |   |   |   |                           |
| 5. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน                  |                  |   |   |   |   |                           |

| หัวข้อประเมิน                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| 6. ภาพรวม พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                         |                  |   |   |   |   |                           |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</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 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านสาธารณสุข</b>                           |                  |   |   |   |   |                           |

### งานด้านการศึกษา

| หัวข้อประเมิน                                  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                        |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย |                  |   |   |   |   |                           |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |                           |
| 3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ    |                  |   |   |   |   |                           |
| 4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง           |                  |   |   |   |   |                           |
| 5. ภาพรวม พึงพอใจต่อขั้นตอนทางการให้บริการ     |                  |   |   |   |   |                           |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                        |                  |   |   |   |   |                           |
| 1. ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและทั่วถึง     |                  |   |   |   |   |                           |

| หัวข้อประเมิน                                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ข้อเสนอแนะ<br>อื่นๆ(ระบุ) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                           |
| 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                                                |                  |   |   |   |   |                           |
| 8. ภาพรวม พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                              |                  |   |   |   |   |                           |
| <b>ภาพรวม ระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่องานด้านการศึกษา</b>                            |                  |   |   |   |   |                           |

ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

